



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

# **Sustentabilidade do ecoturismo nos Açores:**

Caso da ilha de São Miguel

**Frederico Miguel Leite Cabral**

Católica Porto Business School

Abril de 2020



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

# **Sustentabilidade do ecoturismo nos Açores:**

## **Caso da ilha de São Miguel**

Dissertação de Mestrado apresentada à  
Universidade Católica Portuguesa para a  
obtenção do grau de mestre em **Gestão**,  
especialização em **Gestão de Serviços**

por

**Frederico Miguel Leite Cabral**

sob orientação de  
Professor Doutor Jorge Julião

e coorientação de  
Professor Doutor Marcelo Gaspar

Católica Porto Business School

Abril de 2020



# Agradecimentos

Com a conclusão da presente dissertação termino um ciclo académico que marcou, de forma muito especial, o meu percurso de vida. Com o Oceano Atlântico a separar-me de toda a realidade que conhecia até ao momento, a cidade do Porto e a Universidade Católica do Porto despoletaram em mim aptidões e novas experiências que serviram de base para o meu desenvolvimento intelectual e como ser humano. Gostaria assim de agradecer a todos os professores que tive oportunidade que partilhassem comigo o seu conhecimento no Mestrado de Gestão com especialização em serviços e a todos os meus colegas e amigos que esta etapa me proporcionou. Agradecimento especial aos meus orientadores, Professor Doutor Jorge Julião e Professor Doutor Marcelo Gaspar, por terem aceite o meu convite e todos os conhecimentos, experiências e conselhos partilhados comigo aliada à disponibilidade total demonstrada, foram fundamentais para o sucesso deste trabalho. Um muito obrigado aos meus pais, Maria José Cabral e Luís Cabral, por estarem sempre presentes, por todo o vosso apoio, carinho e incentivo. Obrigado pela educação exemplar e princípios transmitidos que fazem de mim a pessoa que hoje sou. À minha irmã Filipa Cabral, que sempre acreditou e me incentivou a concluir esta etapa. Sem estas três pessoas a conclusão deste trabalho teria sido impossível. Agradeço à minha namorada Filipa Rodrigues, pelos momentos de incentivo, conhecimento transmitido e pela disposição de ajuda em todo o processo sempre que requisitado. Ao meu amigo António Cruz que compartilhou esta etapa comigo e que o mútuo apoio se demonstrou imprescindível. Ao Sr. Carlos Rodrigues, à minha prima Bruna Martins, aos meus amigos Ana Câmara, Beatriz Almeida e António Cruz que possibilitaram a parceria com instituições hoteleiras para entrega dos questionários que serviram de base à presente dissertação e a todos os meus amigos que partilharam os meus questionários de forma a alcançar a amostra final obtida.

## Resumo

O ecoturismo é, hoje, definido como uma forma responsável de viajar, para áreas naturais, tendo por base conservação do meio ambiente e do bem-estar da população local, enquanto envolvendo a interpretação e a educação. Os objetivos deste estudo assentaram na caracterização do ecoturismo e na avaliação do seu impacto no desenvolvimento sustentável da ilha de São Miguel. Foram analisadas as perceções de três grupos da ilha de São Miguel: turistas, residentes e empresas do setor turístico. O propósito desta investigação empírica foi o de caracterizar as perceções recolhidas destes grupos quanto ao impacto socioeconómico e ambiental relativamente ao ecoturismo respondendo, à Q.I.: Qual o impacto socioeconómico e ambiental do ecoturismo nos principais *stakeholders* que alberga o turismo na ilha de São Miguel? A amostra dos turistas é caracterizada por ser 59,5% composta por turistas portugueses, os principais fatores de escolha deste destino são: “Beleza das paisagens”, “Sossego e tranquilidade/relaxamento” e “Contacto com a natureza”. A autoavaliação da preocupação ambiental por parte do turista foi alta, embora, 45% dos inquiridos não denotaram impactos do turismo no meio ambiente. A amostra dos residentes é composta em 73,1% por residentes de Ponta Delgada. O residente padrão da amostra denota que mediante o aumento do turismo verificou-se alguns aspetos positivos, mas, regra geral, perdeu qualidade de vida. Adicionalmente, é evidenciado, o aumento do lixo e da degradação paisagística e o seu desagrado com o planeamento do desenvolvimento turístico da região por parte do governo. Por último, 64,4% das empresas do setor turístico pertencem ao setor do alojamento e 96,6% tem origem regional. As empresas inquiridas avaliam de forma elevada a sua preocupação ambiental, mas 75,4% das empresas, revela que seria possível desenvolver a sua atividade de uma forma mais ecológica.

**Palavras-chave:** Ecoturismo; Sustentabilidade; Açores; São Miguel; *Stakeholders*

# Abstract

Nowadays, ecotourism is defined as a responsible way to travel to a natural area, conserving the environment and the well-being of the local people, while involving the education and interpretation of the surrounding. The goal of this study was to characterize the ecotourism and evaluate its impact on the sustainable development of the island of São Miguel. The perceptions of three groups of people on São Miguel were analysed: tourists, residents and companies in the tourism sector. This empirical investigation characterized the perceptions gathered from these groups, regarding the socioeconomic and environmental impact of ecotourism, therefore answering the R.Q.: What is the socioeconomic and environmental impact of ecotourism on the main stakeholders of tourism on the island of São Miguel? The tourist's sample is mainly composed of Portuguese tourists (59,5%), and the main factors when choosing São Miguel as their destination are: "Beautiful landscapes", "Peace and quiet/relaxation" and "Contact with nature". The tourists reported high environmental concern. Although, 45% of the respondents did not denote tourism impacts on the environment. The sample of residents is mainly made up of people living in Ponta Delgada (73,1%). The standard resident of this sample denotes that with the increase in tourism, there has been some positive aspects, but generally, quality of life has decreased. In addition, there has been an increase in garbage, landscape degradation and displeasure with the government planning for tourism development. Finally, 64,4% of the companies in the tourism sector belong to the accommodation industry and 96,6% of all companies inquired are characterized as local companies. The surveyed companies assess their environmental concern as high, but 75,4% of the companies reveal that it would be possible to develop their activity in a more ecological way.

**Keywords:** Ecotourism; Sustainability; Azores; São Miguel; Stakeholders

# Índice

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Agradecimentos .....                             | i   |
| Resumo .....                                     | ii  |
| Abstract .....                                   | iii |
| Índice de Figuras.....                           | 1   |
| Índice de Gráficos .....                         | 2   |
| Índice de Tabelas .....                          | 3   |
| Capítulo 1 - Introdução e contextualização ..... | 5   |
| 1.1 Enquadramento geral.....                     | 5   |
| 1.2 Objetivos da investigação .....              | 6   |
| 1.3 Metodologia .....                            | 7   |
| 1.4 Estrutura da dissertação.....                | 8   |
| Capítulo 2 - Revisão de literatura.....          | 10  |
| 2.1 Desenvolvimento Sustentável.....             | 10  |
| 2.2 Turismo Sustentável .....                    | 14  |
| 2.3 Educação Ambiental.....                      | 19  |
| 2.4 Ecoturismo .....                             | 20  |
| 2.4 Ecoturismo na ilha de São Miguel.....        | 26  |
| Capítulo 3 - Metodologia.....                    | 33  |
| 3.1 Amostra .....                                | 33  |
| 3.2 Estrutura do questionário .....              | 34  |
| 3.2.1 Turistas.....                              | 34  |
| 3.2.2 Residentes.....                            | 35  |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.3 Empresas do ramo turístico .....                              | 35 |
| 3.3 Aplicação dos questionários.....                                | 36 |
| 3.3.1 Turistas.....                                                 | 36 |
| 3.3.2 Residentes.....                                               | 38 |
| 3.3.3 Empresas do ramo turístico .....                              | 39 |
| Capítulo 4 - Apresentação e análise de resultados .....             | 41 |
| 4.1 Apresentação dos resultados.....                                | 41 |
| 4.1.1 Apresentação dos resultados relativos aos turistas.....       | 41 |
| 4.1.2 Apresentação dos resultados relativos aos residentes.....     | 50 |
| 4.1.3 Apresentação dos resultados relativos às empresas .....       | 59 |
| 4.2. Análise dos resultados .....                                   | 65 |
| 4.2.1 Análise dos resultados relativos aos turistas .....           | 65 |
| 4.2.2 Análise dos resultados relativos aos residentes.....          | 68 |
| 4.2.3 Análise dos resultados relativos às empresas .....            | 71 |
| Capítulo 5 - Discussão e conclusões.....                            | 75 |
| Capítulo 6 - Limitações e sugestões para futuras investigações..... | 82 |
| Bibliografia                                                        |    |
| Anexos                                                              |    |

# Índice de Figuras

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Estrutura dos capítulos da dissertação .....                           | 8  |
| Figura 2: Sustainable development triangle .....                                 | 12 |
| Figura 3: Locais de administração dos questionários relativos aos turistas ..... | 38 |

# Índice de Gráficos

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1: Número de hóspedes da R.A.A. e da ilha de São Miguel..... | 29 |
| Gráfico 2: Concelho de residência dos residentes inquiridos .....    | 39 |
| Gráfico 3: Ramo de atividade das empresas inquiridas.....            | 40 |

# Índice de Tabelas

|                                                                                                                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Custo-benefício do Ecoturismo.....                                                                                                                                   | 25 |
| Tabela 2: Distribuição das variáveis sociodemográficas e profissionais dos turistas inquiridos.....                                                                            | 43 |
| Tabela 3: Distribuição das respostas às questões colocadas aos turistas.....                                                                                                   | 50 |
| Tabela 4: Distribuição das variáveis sociodemográficas e profissionais dos residentes inquiridos.....                                                                          | 53 |
| Tabela 5: Distribuição das respostas às questões colocadas aos residentes.....                                                                                                 | 59 |
| Tabela 6: Distribuição do perfil das empresas inquiridas .....                                                                                                                 | 60 |
| Tabela 7: Distribuição das respostas às questões colocadas às empresas .....                                                                                                   | 65 |
| Tabela 8: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental do turista e os valores despendidos pelo mesmo no seu período de férias .....                         | 66 |
| Tabela 9: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental do turista e a classificação que este atribuiu ao contacto com a comunidade local                     | 67 |
| Tabela 10: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental do turista e os impactos ambientais denotados pelo mesmo .....                                       | 68 |
| Tabela 11: Correlação entre os residentes que denotam uma perda na qualidade de vida e os residentes que verificaram um aumento no preço dos produtos e serviços.....          | 69 |
| Tabela 12: Correlação entre os residentes que denotam uma perda na qualidade de vida e a avaliação do contacto destes com o turista.....                                       | 70 |
| Tabela 13: Correlação entre os residentes que denotam uma perda na qualidade de vida e os residentes que verificaram uma diminuição nas medidas de preservação ambiental ..... | 71 |
| Tabela 14: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental das empresas e o número de postos de trabalho destas representados por residentes .....              | 72 |

Tabela 15: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental das empresas e a existência de medidas de aproximação do turista ao residente por parte destas..... 73

Tabela 16: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental das empresas e a transmissão das empresas de informações referentes à consciencialização ambiental ..... 74

# Capítulo 1

## Introdução e contextualização

### 1.1 Enquadramento geral

O ecoturismo é definido como uma forma responsável de viajar para áreas naturais que conservam o meio ambiente, sustentam o bem-estar da população local, e envolvem tanto a interpretação como a vertente educacional (The Internacional Ecotourism Society, 2015). Embora em algumas situações este segmento do turismo seja falsamente publicitado, devido à crescente consciencialização ambiental adquirida pela população em geral e aliada ao descontentamento dos impactos provenientes do turismo de massas, o termo “eco” de ecológico, tornou-se extremamente rentável, assim, mesmo que muitos produtos ou serviços não cumpram com todos os valores intrínsecos ao ecoturismo conter este prefixo tem vindo a demonstrar um acréscimo no *willing-to-pay* por parte do consumidor (Moon et al., 2002).

A implementação do ecoturismo surge assim, em muitas ocasiões, como uma nova oportunidade para regiões envelhecidas, marginalizadas ou fortemente dependentes de atividades ligadas ao setor primário. Valene Smith, em 1989, apresenta um conjunto de fatores positivos e negativos relacionados com a implementação do ecoturismo, estes fatores categorizam-se em três variáveis que servirão de base de análise no presente trabalho: i) variável económica, ii) variável sociocultural e iii) variável ambiental. Relativamente à variável económica, o autor apresenta vários aspetos positivos, entre eles, o influxo monetário e o melhoramento de infraestruturas, por outro lado é salientada a imigração de estrangeiros como mão de obra e a sazonalidade associada a este setor de atividade. No que diz respeito à variável sociocultural, como aspetos

positivos é possível verificar a apreciação da identidade étnica e a ampliação da perspectiva social e como aspetos negativos a deterioração de locais históricos e a simplificação da cultura. Na variável ambiental são verificados como aspetos positivos a consciencialização da necessidade de conservação e dos limites dos recursos existentes, mas como aspetos negativos temos a poluição e a diminuição de áreas selvagens.

Desde a liberalização do espaço aéreo dos Açores, em 2015, foi denotado no arquipélago um aumento exponencial do número de turistas que o visitam como é possível verificar através dos dados fornecidos pelo SREA (Serviço Regional de Estatística dos Açores). Ainda assim, a sustentabilidade foi um parâmetro de preocupação para as entidades governamentais, identificando-o como um fator crítico para o sucesso do turismo na região, como é o exemplo do (PReDSA) Plano Regional de Desenvolvimento Sustentável da Região Autónoma dos Açores e do (POTRAA) Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores. Estes dois planos objetivam o desenvolvimento sustentável dos Açores, através de uma participação governamental preventiva e estratégica nas atividades e estruturas que o todo o setor turístico contempla.

## **1.2 Objetivos da investigação**

A inexistência de um estudo multidisciplinar na área do ecoturismo, na ilha de São Miguel, envolvendo turistas, residentes e empresas do ramo turístico conduziu a dois objetivos gerais: 1) caracterização do ecoturismo na ilha de São Miguel e 2) avaliação do impacto do ecoturismo no desenvolvimento sustentável da ilha de São Miguel. No que diz respeito ao primeiro objetivo, relativo à caracterização do ecoturismo na ilha de São Miguel, deste surgem os seguintes objetivos específicos: 1.a) identificação da consciência ambiental dos principais *stakeholders* que alberga o turismo; 1.b) esclarecimento do conceito de ecoturismo

na ilha de São Miguel e 1.c) caracterização das iniciativas referentes à ideologia subjacente ao ecoturismo na ilha de São Miguel. Relativamente ao segundo objetivo, que pretende avaliar o impacto do ecoturismo no desenvolvimento sustentável da ilha, emergiram os seguintes objetivos específicos: 2.a) averiguação da sensibilização dos principais *stakeholders* relativamente à preservação do meio ambiente; 2.b) avaliação do impacto do aumento do turismo na qualidade de vida da população local e 2.c) caracterização do impacto do aumento do turismo na melhoria de serviços que serve a população local.

Desta forma, e tendo em conta os objetivos anteriormente mencionados, foi formulada a seguinte questão de investigação:

Q.I.: Qual o impacto socioeconómico e ambiental do ecoturismo nos principais *stakeholders* que alberga o turismo na ilha de São Miguel?

### **1.3 Metodologia**

A metodologia aplicada nesta investigação segue uma finalidade qualitativa dada a definição de ecoturismo, englobar conceitos essencialmente de ordem qualitativa. A escolha do método qualitativo é justificada quando se acredita que o fenómeno em estudo não detém respostas universalmente verdadeiras, este pode caracterizar-se por ter diferentes perspetivas ou posições e em cada uma delas conter o seu mérito ou razão (Jackson, 2015). Posteriormente à revisão de literatura realizada, foi possível verificar que para o sucesso do ecoturismo torna-se imprescindível o envolvimento dos *stakeholders* no seu planeamento e implementação.

Assim o método de investigação utilizado passou pela aplicação de questionários aos turistas que visitam a ilha de São Miguel, aos residentes e às empresas do setor turístico. Sendo possível, desta forma, a recolha das perspetivas dos *stakeholders* que contemplam o desenvolvimento do ecoturismo na região, desta

forma, possibilitando a estes grupos intervenientes no turismo de expressarem a sua perspetiva relativamente aos impactos socioeconómicos e ambientais proporcionados pelo aumento do turismo.

Os questionários realizados foram compostos por perguntas de resposta fechada, maioritariamente dentro de uma escala de Likert, entre uma ou mais opções. A administração dos questionários aos turistas, realizou-se através da entrega na receção de instituições hoteleiras e uma Rent-a-car. Relativamente aos questionários aos residentes, estes foram administrados de forma online através de grupos nas redes sociais com grande afluência de residentes da ilha de São Miguel. Os questionários direcionados às empresas do setor turístico foram administrados via e-mail, onde todos os contactos foram recolhidos através da plataforma disponibilizada pela Direção Regional do Turismo.

Para além destes métodos e da revisão de literatura, também foi tido por base de toda a investigação os relatórios formulados pelo Serviço Regional de Estatística dos Açores e pelo Observatório de Turismo dos Açores.

## 1.4 Estrutura da dissertação

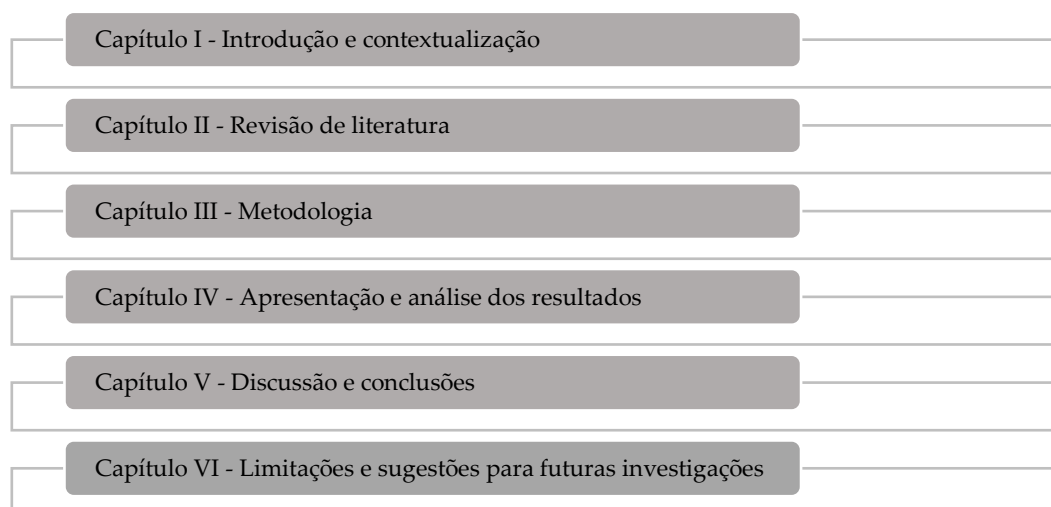


Figura 1: Estrutura dos capítulos da dissertação

No primeiro capítulo apresenta-se o enquadramento geral da dissertação, os objetivos desta, a metodologia e a estrutura que a compõe.

O segundo capítulo, referente à revisão bibliográfica, começa por introduzir a temática do desenvolvimento sustentável, de seguida aborda o turismo sustentável envolvendo a temática anterior. Posteriormente é feita uma breve, mas importante referência à educação ambiental, e seguidamente é abordado o conceito do ecoturismo. Conclui-se este capítulo com o tema ecoturismo no caso específico da ilha de São Miguel.

O terceiro capítulo diz respeito à metodologia, e é iniciado pela caracterização da amostra recolhida, posteriormente é relatada a estrutura dos três questionários entregues separadamente ao turista, ao residente e à empresa do setor turístico. Por fim, é explicado o processo de aplicação dos questionários a cada grupo anteriormente mencionado.

O quarto capítulo, apresentação e análise de resultados, apresenta individualmente os dados recolhidos referentes aos turistas, de seguida os dados dos residentes e por último os resultados das empresas. Seguidamente é relatada a análise dos resultados recolhidos, sobre cada grupo de análise.

No quinto capítulo, discussão e conclusões, são apresentadas as ideias mais pertinentes desta investigação estabelecendo uma ligação da revisão de literatura com os dados recolhidos.

Por último, no sexto capítulo, são enunciadas as principais limitações e sugestões a realizar dentro do contexto de investigação desta dissertação.

# Capítulo 2

## Revisão de literatura

### 2.1 Desenvolvimento Sustentável

Embora a expressão “desenvolvimento sustentável” só tenha ganho notoriedade nas últimas quatro décadas, pode-se afirmar, que as ideias a si subjacentes estão presentes desde as primeiras experiências de planeamento das cidades do império Romano. Também em muitas outras civilizações se observou uma erosão precoce do solo, devido às práticas agrícolas, que afetaram a paisagem, ao longo dos tempos, desde as culturas nómadas à mais moderna agricultura de alta tecnologia. Desta forma é reconhecível que os problemas ambientais estão intrinsecamente ligados à atividade humana.

Hardy e Beeton (2001) defendem que o desenvolvimento sustentável emergiu como um paradigma da contradição entre o crescimento económico e a proteção do ambiente, ou, se quisermos, do confronto entre a teoria do desenvolvimento económico e o ambientalismo. A preocupação com a degradação sistemática com o meio ambiente resultou na realização da Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano, em 1972, também conhecida por Conferência de Estocolmo, inspirando legiões de ecologistas, desencadeando a criação de ministérios e agências de ambiente, e colocando o ambiente como uma preocupação indiscutível, ao nível internacional.

Em 1983, é criada a Comissão Mundial para o Ambiente e o Desenvolvimento na Assembleia-geral das Nações Unidas. O agravamento dos problemas ambientais e a consciência da natureza global dos mesmos, bem como da interdependência entre as problemáticas do ambiente e do desenvolvimento, leva à criação desta comissão. Foi, contudo, com a publicação do relatório *Our Common Future*

(WCED, 1987), preparado por esta comissão, e mais conhecido por Relatório Brundtland, que o conceito de “desenvolvimento sustentável” se tornou proeminente, exercendo influência sobre numerosas organizações.

O Relatório Brundtland, vem sugerir uma forma de conciliar a proteção do ambiente com o desenvolvimento económico, foi o responsável pela definição de desenvolvimento sustentável até agora mais difundida em todo o mundo: “Desenvolvimento sustentável é um desenvolvimento que vai de encontro às necessidades da geração presente sem comprometer as necessidades das gerações vindouras.”. De forma a satisfazer as necessidades e aspirações humanas é necessário a existência de equidade ou justiça no acesso aos bens e na distribuição dos benefícios e custos do desenvolvimento. Também é referido neste relatório, a importância da existência de limites para utilização de recursos não renováveis, recursos renováveis e a serviços que o ambiente oferece gratuitamente, ou seja, os denominados de bens livres.

Posteriormente à Conferência das Nações Unidas para o Ambiente e Desenvolvimento, também reconhecida por ECO 92, realizada na cidade do Rio de Janeiro entre os dias de 3 e 14 de junho de 1992, e da adoção da Agenda 21 pelas Nações Unidas, o termo “desenvolvimento sustentável” é aceite mundialmente como um fator de extrema importância, em que cada país se compromete a refletir globalmente, sobre a forma pela qual as empresas, governos, organizações não-governamentais e todos os setores da sociedade possam contribuir para uma solução para os problemas socioambientais (WCED, 1987).

Mohan Munasinghe, através da apresentação do *sustainable development triangle*, demonstra que o desenvolvimento sustentável resulta do equilíbrio entre a economia, o meio ambiente e a sociedade. Este triângulo representa a ideia de que todos os lados são interdependentes e necessitam de coexistir de forma a promover um desenvolvimento de longo prazo de sucesso.

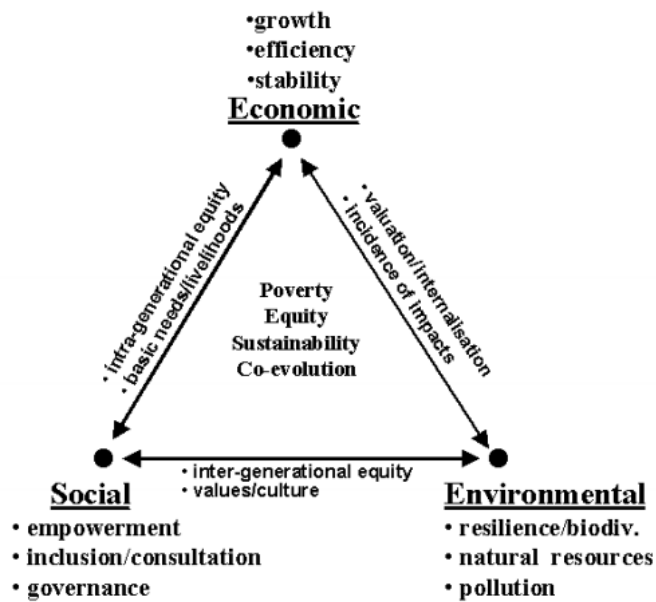


Figura 2: Sustainable development triangle (Fonte: Munasingh, 1993)

Cada vértice deste triângulo corresponde a um domínio que tem os seus próprios objetivos e forças. O domínio económico é assim alavancado, principalmente, através do aumento do consumo de bens e serviços. O domínio ambiental foca-se na proteção da integridade e resiliência do sistema ecológico. O domínio social enfatiza o enriquecimento das relações humanas e na concretização das aspirações individuais e coletivas (Munasinghe, 1993).

Torna-se assim evidente a importância da sustentabilidade ambiental, da sustentabilidade económica e da sustentabilidade social para um desenvolvimento realmente sustentável.

Relativamente à sustentabilidade ambiental, intrinsecamente depreende uma gestão eficiente dos recursos naturais e energéticos, a minimização dos impactos na natureza e a implementação de medidas que visam garantir a conservação do meio ambiente (Silva, 2013).

Goodland (1995) desenvolveu três aspetos fundamentais da sustentabilidade ambiental: uma regra de *output*, duas regras de *input* e três princípios operacionais. A regra de *output* é descrita pelo controlo de emissões de

desperdício de qualquer projeto ou ação ainda por realizar para desta forma serem mantidas dentro da capacidade do ambiente local, sem a degradação da capacidade futura de absorção de desperdício ou de outro serviço importante. Este também define duas regras de *input*: i) a primeira, correspondente aos recursos renováveis, é que as taxas de colheita de recursos renováveis devem encontrar-se dentro das capacidades regenerativas do sistema natural que os gera; ii) a outra regra de *input*, relacionada com os recursos não renováveis, é que as taxas de esgotamento de utilização destes recursos devem ser mantidas abaixo da velocidade à qual substitutos renováveis são desenvolvidos pela invenção humana e investimento. Uma parte facilmente calculável dos lucros da liquidação de recursos não-renováveis deve ser alocada para pesquisa em busca de substitutos sustentáveis. No que diz respeito aos princípios operacionais, o primeiro é que a escala (população × consumo per capita × tecnologia) do subsistema económico humano deve ser limitada a um nível que, se não se demonstrar ideal, está pelo menos dentro da capacidade de atendimento e, portanto, sustentável. O segundo princípio prevê que o progresso tecnológico para o desenvolvimento sustentável deve aumentar a eficiência em vez de aumentar a produtividade. Por último, os recursos renováveis devem ser explorados com base em otimização de lucro, rendimento sustentável e sustentabilidade total.

No que diz respeito à sustentabilidade social, é um conceito dinâmico, na medida em que não fica estático no tempo, vai evoluindo ao longo deste. Barnes et al. (2006) define comunidades sustentáveis como lugares onde as pessoas querem viver e trabalhar, agora e no futuro. Estas vão ao encontro das necessidades diversificadas dos seus residentes, os atuais e os futuros, são sensíveis ao seu ambiente e contribuem para uma qualidade de vida mais elevada. São seguras e inclusivas, bem planeadas, bem construídas, funcionam bem e oferecem igualdade de oportunidades e de bons serviços para o seu todo. O conceito de

equidade social está muito presente aquando da análise da sustentabilidade social, uma vez que, uma sociedade com equidade social pressupõe a ausência de práticas de exclusão e discriminação que possam impedir a participação económica, social e política de um indivíduo.

Em relação à sustentabilidade económica, esta engloba além da sustentabilidade da própria organização, a sustentabilidade de toda a cadeia operacional e a sustentabilidade no contexto/ambiente em que a organização desempenha a sua atividade. Define-se assim, sustentabilidade económica, como a criação de sistemas de negócios dentro de cada organização e entre organizações, focados nos investidores, que abordem os aspetos económicos, ambientais e sociais integrados no desempenho a curto e longo prazo dentro dos limites impostos pela sociedade e pela natureza (Searcy, 2014).

De forma a criar uma maior perceção da sustentabilidade económica foram criadas ferramentas com o objetivo de gerir a mesma, sempre aliadas à ação humana pois estas ferramentas isoladamente não possuem o poder para melhorar a performance ambiental e social da organização. Exemplo destas ferramentas são: i) ferramentas de contabilidade; ii) auditorias ambientais e sociais; iii) benchmarking; iv) ferramentas de desenvolvimento de colaboradores; v) sistemas de gestão ambiental e social; vi) sistemas de comunicação vii) e ferramentas de investidores (Johnson, 2015).

## **2.2 Turismo Sustentável**

Atualmente, o turismo é responsável pelo maior movimento de pessoas da história. Deste enorme fluxo de pessoas, advém consequências positivas e negativas na natureza, sociedade, cultura e economia. Demonstrando-se mundialmente como uma atividade extremamente desejada devido aos seus benefícios económicos, espera-se que o turismo duplique à escala mundial,

durante os próximos 20 anos. Assim, e prevendo as múltiplas consequências deste rápido crescimento, é necessária a instauração de uma abordagem preventiva de forma a evitar impactos negativos (Budeanu, 2005). Nesta linha de pensamento, o desenvolvimento e concretização de um turismo sustentável nos destinos é uma questão lógica e fortemente defendida, inclusive na Região Autónoma dos Açores, de forma a preservar a riqueza ambiental, o bem-estar social e o futuro económico do arquipélago.

Por exemplo, no século XX, aquando da explosão do turismo de massas outro tipo de turista, denominado de “eco”, surgiu de uma forma menor, mas com uma reputação diferente. Durante os anos 60 do século XX, principalmente em países industrializados, a preocupação pública com o meio ambiente aumentou. Organizações de conservação da natureza foram formadas para pressionar os governos a criar lugares reservados para reserva de certas espécies da fauna vegetal e animal, com a finalidade de preservar a integridade natural de ecossistemas inteiros de maneira que os turistas as pudessem visitar, mas não se interferirem com os sistemas naturais. Segundo Butler (1992), por volta de 1966, a publicidade feita aos efeitos negativos associados à observação de cetáceos, juntamente com a pressão sobre a opinião pública que a comunidade científica criou, foi o suficiente para que a baleia “Jubarte” se tornasse uma espécie totalmente protegida, seguindo-se a proteção da baleia azul em 1967.

Neste contexto, a ideia generalizada de que o progresso da atividade do turismo exige a participação de todos os *stakeholders* e assenta, profundamente, nos princípios da sustentabilidade, contudo, é de alertar que o problema está em decifrar a sustentabilidade e, por arrastamento, a própria implementação em termos de desenvolvimento.

A Organização Mundial do Turismo define o turismo sustentável como o turismo que responde às necessidades atuais dos turistas e das regiões de acolhimento, enquanto protege e valoriza as oportunidades futuras. Nesta linha de

pensamento, os fatores impactantes que resultam das atividades turísticas tem de ser tidos em conta, de forma a conseguirmos um turismo verdadeiramente sustentável.

Archer et al. (2005) referem quatro fatores que têm impactos com a atividade do turismo, sendo estes: os efeitos económicos, os efeitos políticos, os efeitos socioculturais e os efeitos ecológicos e ambientais.

Relativamente aos efeitos económicos, o aspeto que mais é evidente é efetivamente a natureza exportadora do turismo. A atividade turística ao atrair visitantes dá início a um fluxo monetário, vindo do exterior que permanece na economia através do consumo de produtos e serviços turísticos, mas também em produtos e serviços locais. Apesar de ser considerada uma atividade pertencente à exportação, todo o consumo é feito localmente, reduzindo os custos de exportação dos produtos, resultando numa contribuição positiva para a balança de pagamentos. Estes autores enunciam que o turismo em regiões insulares/periféricas consegue ter um maior impacto, nestas regiões o turismo aparenta ser mais eficaz na criação de postos de trabalho e no aumento do rendimento disponível nas famílias, onde existe uma maior limitação de alternativas que possibilitem o desenvolvimento, resultando num aumento de qualidade de vida da população residente. Por outro lado, de forma a beneficiar destes aspetos anteriormente mencionados, é necessário um grande investimento. Este deriva da necessidade do turista de uma rede de infraestruturas a suportar os produtos e serviços disponibilizados, o que destrói parte do património ambiental.

Quanto aos efeitos políticos, os autores subdividem os efeitos, por um lado resultantes do turismo internacional que permite o contacto entre nações com estilos de vida bastante contrastantes em termos políticos e socioculturais, assim sendo desenvolvido um processo de mútua aprendizagem. Por outro lado, o turismo doméstico reforça o nacionalismo, na medida em que o povo se preocupa

mais com questões locais e contribui na prevenção da fragmentação regional. Contudo, infelizmente este contacto entre culturas nem sempre é benéfico, havendo, por vezes, conflitos e até distúrbios.

Os efeitos socioculturais do turismo estão interligados com os efeitos políticos, uma vez que para muitos destinos pode ser desafiante criar um conjunto de produtos turísticos que apesar de culturalmente diferentes, possam agradar os turistas. Podendo assim levar a uma certa manipulação da cultura local e dos seus costumes de forma a agradar o visitante, perdendo-se a identidade cultural.

A presença de demasiados visitantes, para além de reduzir a qualidade de experiência de férias, pode levar a um desconforto por parte dos locais, levando a estes terem de se mudar para zonas menos turísticas de forma a obter maior tranquilidade. O desenvolvimento turístico por vezes é de tal modo que os próprios residentes não têm acesso a certas áreas com recursos naturais adquiridos, por exemplo, por grupos hoteleiros. De acordo com Archer et al. (2005), os efeitos ecológicos e ambientais variam de acordo com: 1) Nível do desenvolvimento; 2) Volume de visitantes num espaço; 3) O uso da região em termos de área e tempo; 4) A natureza da região em questão; e 5) A natureza do planeamento e práticas de gestão adotadas antes e depois do desenvolvimento.

O mau planeamento ou a sua ausência, leva à construção de infraestruturas turísticas em locais inapropriados, onde o seu design e tipologia não se enquadram no ambiente cultural e natural, resultando não são só num problema paisagístico, mas uma vez que os dejetos destas infraestruturas são libertados em rios e no mar, de forma não processada, trata-se de um aumento bastante significativo na poluição. Outro impacto negativo é a criação de poluição pelos próprios turistas na natureza, lagoas, florestas e miradouros. Com o aumento do turismo é obvia a maior presença de turistas, logo também terão de aumentar o número de serviços de transportes e de empresas de animação turística. Ao haver mais empresas desta tipologia, maior é a libertação de gases poluentes. Outro

impacto negativo é a constante retirada de elementos naturais como por exemplo, rochas, minerais, plantas, por parte dos visitantes, degradando lentamente os recursos naturais, mas também o risco de introdução de novas espécies, que podem alterar o equilíbrio do ecossistema, através da roupa e do calçado, como exemplos.

Archer et al. (2005) voltam a salientar que as preocupações ambientais durante os inícios do turismo massificado, na década de oitenta, eram mínimas havendo apenas a preocupação de tentar fazer com que a oferta acompanhasse a procura. No virar do século a indústria turística veio a amadurecer cada vez mais e as tendências dos viajantes, procurando cada vez mais um turismo ligado à natureza. No passado a preocupação com a sustentabilidade era reduzida, mas esta alteração atual representa uma maior consciencialização da relação entre necessidades do presente e futuro.

É importante a sustentabilidade do turismo para que exista um maior controlo nos impactos provocados pelo turismo, principalmente nos negativos, que são necessários controlar e minimizar. Assim sendo, um turismo sustentável deve conservar a integridade do meio ambiente, melhorar e aumentar a qualidade de vida dos residentes, para que a experiência do turista seja única e de qualidade (Rivera et al., 2015).

O ecoturismo é fundeado na mesma filosofia que o desenvolvimento sustentável e por sua vez no turismo sustentável. Assim, é importante encarar a sustentabilidade não só como um objetivo para o ecoturismo, mas talvez mais importantemente como meio de atingir este objetivo. Dado que a sustentabilidade é um processo de difícil avaliação, deve-se enfatizar a sustentabilidade como intenção e não necessariamente como um *outcome*. A forma mais importante de promover o ecoturismo terá de ser através da adesão à filosofia do desenvolvimento sustentável, tentando maximizar a probabilidade

de impactos positivos, enquanto minimizando os impactos negativos. (Weaver, 1999).

## **2.3 Educação Ambiental**

A consciência ou educação ambiental, abre possibilidades para processos pedagógicos, baseados no entendimento no qual os seres humanos poderão optar por comportamentos, atitudes e ações do plano local ao global, em direção a um projeto social baseado na eficiência económica, prudência ecológica e justiça social. A educação ambiental, demonstra-se assim, como uma ferramenta importante vinculada à teoria ecoturística, mas que, por questões de ordem prática, tende a concentrar-se em ações pontuais, provocando por vezes, que o seu carácter dinâmico e, ao mesmo tempo, pouco específico possa apresentar falhas na sua tentativa de despertar novas percepções em relação à natureza. Para que isso não aconteça, será necessário um processo mais intenso de educação ambiental, uma vez que ações como a construção de placas interpretativas, folhetos ou mapas, podem não alcançar os objetivos de sensibilização aos quais se propõem, como defende Santos (2017).

A “Agência Portuguesa do Ambiente” no programa para a “Estratégia Nacional de Educação Ambiental 2020”, aprovados pela “Carta de Belgrado”, enuncia que os princípios diretivos presentes nos programas de educação ambiental devem:

- 1) Considerar o ambiente na sua globalidade, natural criado pelo homem, ecológico, político, económico, tecnológico, social, legislativo, cultural e estético;
- 2) Ser um processo contínuo, ao longo da vida, tanto escolar como extraescolar;
- 3) Adotar uma abordagem interdisciplinar;

- 4) Sublinhar a importância de uma participação ativa na prevenção e na solução dos problemas postos pelo ambiente;
- 5) Perspetivar as questões ambientais mundiais, respeitando, no entanto, as diferenças regionais;
- 6) Considerar as questões de desenvolvimento e de crescimento, do ponto de vista do ambiente;
- 7) Insistir na necessidade de uma cooperação local, nacional e internacional para ir ao encontro dos problemas do ambiente.

O turismo, nomeadamente o ecoturismo, terá um importante papel numa cidadania responsável e participativa baseados nos seus próprios princípios ambientais e sustentáveis. A educação ambiental no século XXI precisa ser realizada numa parceria entre escola, família, sociedade e o Estado. Talvez reformulando os “parâmetros curriculares” pode ser uma proposta a ter em consideração por todos os que querem fazer uma educação ambiental realmente eficaz (Fausto Santos, 2017).

## **2.4 Ecoturismo**

O ecoturismo é, hoje, definido como “uma forma responsável de viajar para áreas naturais que conservam o meio ambiente, sustentam o bem-estar da população local, e envolvam a interpretação e educação” (The International Ecotourism Society, 2015). O termo, não deixa margem para dúvidas em relação à sua especificidade e, ao mesmo tempo à incapacidade de se definir num significado único e universal. Uma vez que, assume múltiplas designações como: i) turismo de natureza; ii) turismo verde; iii) turismo responsável; iv) turismo ecológico; v) turismo ambiental, entre outras, criadas por empresas do setor de atividade turística e governos por todo o mundo, de forma a atrair o crescente número de turistas que apresentam uma elevada preocupação com o meio ambiente

(Schillinger, 1995). O ecoturismo viu o seu conceito diluído na sua popularidade, tornando-se hoje em muitas situações uma pura jogada de marketing.

O registo mais antigo de associação deste termo a um autor, remonta ao ano de 1965, num Fórum Internacional em Yucatan no México, onde o investigador Claus-Dieter Hetzer apresenta o termo ecoturismo baseado em quatro pilares: 1) mínimo impacto ambiental; 2) mínimo impacto e máximo respeito sobre a cultura anfitriã; 3) máximo benefício económico para o país de destino; e 4) máxima satisfação recreativa para os turistas (Higham, 2007).

Posteriormente, na década de 80, através de Ceballos-Lascurain o termo ganha popularidade através de uma nova definição do ecoturismo, sendo uma viagem com o destino caracterizado pela sua natureza pouco manipulada pelo homem, com o objetivo de a estudar, admirar e disfrutar toda a sua plenitude enquanto coexistindo neste meio ambiente (Ceballos-Lascurain, 1987).

Ao longo dos anos, o termo foi sendo cada vez mais debatido e evoluiu para uma vertente mais educacional e interpretativa do meio-ambiente, com o propósito de se tornar uma vertente do turismo ecologicamente sustentável. Estas novas conceções reconhecem assim que o meio ambiente inclui componentes culturais, e que de modo a atingir a sustentabilidade ecológica terá de existir medidas de conservação, a longo prazo, dos recursos existentes e um retorno para a população residente. (The National Ecotourism Strategy, 1994)

Torna-se importante traçar alguns limites e diferenças do termo ecoturismo para alguns termos, que são utilizados como sinónimos e levando assim à confusão de categorias do turismo. Um destes exemplos é o turismo baseado na natureza, que se demonstra um segmento do turismo de maior dimensão que o ecoturismo, desta forma, este representa apenas uma pequena parte do turismo baseado na natureza. Uma vez que o ecoturismo apresenta um conjunto particular de valores associados à sustentabilidade, que o turismo baseado na natureza, não apresenta e simplesmente se define como uma viagem de lazer que envolve a utilização dos recursos naturais de uma determinada área (Durst, 1987).

Outro exemplo é o turismo de aventura, apresentando três fatores diferenciadores relativamente ao ecoturismo, que são: i) a presença do elemento risco na experiência turística; ii) a presença de altos níveis de esforço físico por parte do turista iii) e a necessidade de habilidades especializadas para facilitar a participação do turista (Ewart, 1989).

O turismo de montanha, ou “Trekking”, é um tipo de turismo que se baseia na combinação de longas caminhadas, visita a aldeias locais, experiências de aventura como utilização de pontes constituídas por cordas para travessia de rios e observação paisagística. Assim, o trekking resulta da junção de elementos do turismo cultural, do turismo de aventura e do ecoturismo (Dearden e Harron, 1994).

O turismo de sol, praia e mar ou “3S Tourism”, também muitas vezes confundido ou falsamente publicitado como ecoturismo, encontra-se num espectro diferente, uma vez que este tipo de turismo insere-se no turismo de massa. Apesar desta incompatibilidade aparente, existe um conjunto de atividades que contribuem para a associação destes dois termos. Estas atividades são o scuba-diving, skin diving, snorkelling, passeios marítimos e outros tipos de observações marinhas. De igual importância à diferenciação do termo ecoturismo dos de mais segmentos do turismo, torna-se também importante a identificação e segmentação dentro dos ecoturistas pois estes apresentam características diferenciadoras. Dada a pouca bibliografia existente sobre este tema, continua a ser utilizada maioritariamente a classificação desenvolvida por Lindenberg (1991), onde os ecoturistas podem ser classificados como:

- 1) **ecoturista ocasional** é aquele que decide por uma viagem ecoturística de forma acidental, como parte de uma viagem mais longa. Não se desloca de propósito com esse interesse;
- 2) **ecoturista de monumentos naturais** é aquele que se desloca para fazer uma visita aos atrativos naturais, mas não tem este hábito como usual.

Tanto tem interesse por ambientes naturais, como por ambientes urbanos, desejando experiências diferentes, sejam elas urbanas ou não;

- 3) **ecoturista interessado** já se desloca à procura da natureza, porque tem um interesse especial pelos temas, como o meio ambiente, a conservação e sustentabilidade. Tem preocupações conservacionistas e procura produtos ecoturísticos responsáveis;
- 4) **ecoturista dedicado** é aquele que viaja motivado por interesses científicos ou porque tem uma forte vocação ambientalista. A viagem vai-lhe proporcionar aprendizagens e, por isso, executa voluntariamente tarefas como sejam: limpeza e recolha de lixo. Para ele, o ecoturismo é um instrumento de conservação da natureza, não sendo um fim em si mesmo, mas sim um dos meios para se alcançar a conservação.

Com o crescimento da preocupação ambiental, aliada à emergência da insatisfação com o turismo de massa, verificou-se um aumento na procura de destinos baseados na natureza. Desta forma, rapidamente foi depreendido por países menos desenvolvidos, que o turismo baseado na natureza seria mais vantajoso em termos de proveitos económicos, sustentabilidade e conservação do meio ambiente às alternativas praticadas no momento, que se baseavam maioritariamente na agricultura e exploração de madeira (Honey, 1999).

Contudo, baseado na literatura existente é unanime a opinião entre vários académicos que a redistribuição de proveitos gerados pelo ecoturismo é um desafio difícil e complexo, que requer uma análise mais crítica e detalhada, para que esta divisão de proveitos seja igualmente repartida (Charnley, 2005; Cobbinah et al., 2015; Kagarama et al., 2012; Southgate, 2006; Stone e Wall, 2004). Assim, não só a problemática da repartição de proveitos provenientes do ecoturismo se demonstra uma situação complexa de ser gerida como também a temática fulcral do ecoturismo, a abordagem à sustentabilidade, que segundo Bramwell e Lane (1993), foi transporta para o turismo tendo em vista reduzir o problema relacionado com as tensões criadas pela complexidade da interação

existente entre os agentes do sector do turismo, os visitantes, o ambiente e a comunidade local.

Segundo Agrawal e Redford (2006), os empregos locais gerados e os rendimentos obtidos, são os mais comuns “indicadores de sucesso” na implementação do ecoturismo. Mas chegaram também à conclusão que, para a criação de oportunidade de trabalho e execução bem-sucedida neste tipo de negócio, é preciso que haja um número suficiente de turistas que visitem o território. Este fato pode provocar que um grande número de turistas que visitam uma certa área geográfica provoquem uma época alta e uma época baixa associada a essa região, ou ainda pode ser devido, por exemplo, às restrições das autoridades dos parques, durante os períodos de reprodução animal, ou por condições de tempo e outras situações especiais. Nestes casos, durante a temporada baixa, o fluxo financeiro desaparece e os membros da comunidade que estão envolvidos na atividade do ecoturismo auferem rendimentos mais baixos.

Esta flutuação turística é uma desvantagem para aquelas famílias que não podem beneficiar de rendimentos de outras atividades produtivas, como a agricultura e outros negócios antigos que deixaram de fazer e ter. A súbita queda no rendimento irá criar um grande transtorno para a comunidade, manifestando-se sob a forma de desemprego. Para que o problema seja ultrapassado, os autores recomendam que a população local deva encarar o negócio do ecoturismo como um trabalho temporário e manter o seu trabalho tradicional como emprego permanente.

Smith (1989), de forma consolidada, apresenta uma seleção de “Custos-Benefícios” na implementação do ecoturismo, como podemos verificar, de seguida, na Tabela 1.

| <b>Custo-Benefício do Ecoturismo</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <b>Aspetos Positivos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Aspetos Negativos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Económicos</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Influxo monetário;</li> <li>⇒ Efeito multiplicador;</li> <li>⇒ Indústrias de serviços com trabalho intensivo;</li> <li>⇒ Melhores infraestrutura: estradas, água, esgotos, aeroportos, recreação;</li> <li>⇒ Gastos dos residentes com o uso de atrações criadas pelo desenvolvimento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Sazonalidade (épocas altas e baixas);</li> <li>⇒ Esgotamento económico;</li> <li>⇒ Imigração de estrangeiros como mão de obra;</li> <li>⇒ Custo associados à segurança com o aumento crime;</li> <li>⇒ Perda de rendimentos devido a crises económicas externas.</li> </ul>                    |
| <b>Sociocultural</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Ampliação da perspectiva social;</li> <li>⇒ Preservação de laços familiares;</li> <li>⇒ Mobilidade incrementada;</li> <li>⇒ Apreciação do património e da identidade étnica;</li> <li>⇒ Estímulo do folclore e criação de museus.</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Consórcio de empresas;</li> <li>⇒ Perda da identidade cultural na comunidade;</li> <li>⇒ Transformação dos turistas em “objetos”;</li> <li>⇒ Deterioração de sítios históricos devido ao uso exagerado;</li> <li>⇒ Medo de terrorismo e crime;</li> <li>⇒ Simplificação da cultura.</li> </ul> |
| <b>Ambientais</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Consciencialização da necessidade de conservação;</li> <li>⇒ Estabelecimento com marcas ecológicas;</li> <li>⇒ Consciencialização dos limites dos recursos globais;</li> <li>⇒ Estabelecimento de limites no uso das terras.</li> </ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Custos de preservação;</li> <li>⇒ Transformação de parques nacionais e zoológicos;</li> <li>⇒ Perda das áreas selvagens;</li> <li>⇒ Poluição;</li> <li>⇒ Uso exagerado do habitat devido à febre do ecoturismo</li> </ul>                                                                      |

**Tabela 1: Custo-benefício do Ecoturismo (Fonte: adaptado de Smith, 1989)**

Nesta perspetiva, a meta a alcançar com a sustentabilidade do turismo é a manutenção da viabilidade e da qualidade dos recursos naturais e humanos, no longo prazo (Bramwell e Lane, 1993). Este ponto deve assim, ser a prioridade inerente ao ecoturismo, e o sucesso não pode continuar a ser avaliado apenas

pelo crescimento dos números, quer digam respeito a chegadas de turistas ou a receitas do turismo, quer a investimentos em marketing e promoção no sector. O sucesso tem de ser avaliado pelo contributo que o turismo dá para a qualidade de vida e para a integridade do ambiente natural. As questões da qualidade, sobre as quais assenta o futuro do turismo, devem constituir o núcleo, ou seja, a preocupação central da sustentabilidade (Gee e Fayos-Solà, 1997).

## **2.4 Ecoturismo na ilha de São Miguel**

A ilha de São Miguel faz parte do arquipélago dos Açores, este localiza-se estrategicamente no Oceano Atlântico Norte, próximo da Península Ibérica, a cerca de 1 500 km da Europa, 750 km do arquipélago da Madeira e 4 000 km da América. Constituído por nove ilhas de pequena dimensão, que estão dispersas por uma extensão de 600 km, para além de alguns ilhéus desabitados, o arquipélago tem uma área total de 2 330 km<sup>2</sup> e uma população de sensivelmente 247 000 habitantes, destes, cerca de 138 000 habitantes dizem respeito exclusivamente à ilha de São Miguel representando aproximadamente 56% da população da Região Autónoma dos Açores, de acordo com os Censos de 2011 (SREA, 2011).

Juntamente com outras seis regiões, é considerada uma região ultraperiférica da União Europeia, de acordo com a Declaração anexa ao Tratado de Maastricht de 1992. A dispersão geográfica, verificada, acentua o isolamento, embora todas as ilhas estejam ligadas entre si por transporte marítimo e aéreo regular, havendo dez portos comerciais e nove aeroportos e aeródromos regionais. Para além das ligações inter-ilhas, existem ligações aéreas regulares entre os Açores, a Madeira e o continente português, bem como voos regulares para vários destinos europeus e norte-americanos. Estas ilhas são de origem vulcânica e apresentam um clima oceânico equilibrado, mas predominantemente húmido (Valente, 2013).

Posteriormente à autonomia política e administrativa da Região, esta baseou em grande parte o seu desenvolvimento económico no sector primário e na indústria da agropecuária, onde merece destaque a produção de produtos lácteos. No entanto, os limites ao crescimento impostos a esta atividade pelo sistema de quotas leiteiras nos países da União Europeia tem impellido a Região a orientar o investimento produtivo para novas áreas, embora sem menosprezar a expressão económica e social destes sectores tradicionais.

A abundância e diversidade dos recursos naturais endógenos – onde se inclui uma extensa zona económica exclusiva marítima de 984 300 km<sup>2</sup>, que possibilitam e potenciam a oferta de produtos temáticos ligados à natureza, ao vulcanismo, ao espaço rural e ao mar, bem como a riqueza do seu património histórico, arquitetónico e cultural, fizeram com que o turismo emergisse como uma alternativa estratégica para o desenvolvimento do arquipélago (Moniz, 2006).

O turismo, tornou-se assim, uma das mais importantes atividades económicas nos Açores, sendo defendida como estratégia fundamental de desenvolvimento económico atualmente, tendo reforçado a sua importância nos últimos anos, sendo o setor que mais cresce nesta região insular, definindo-se como estratégia potencializadora para a economia regional, tentando tirar partido da beleza natural das ilhas como vantagem competitiva deste mercado regional face a mercados concorrentes.

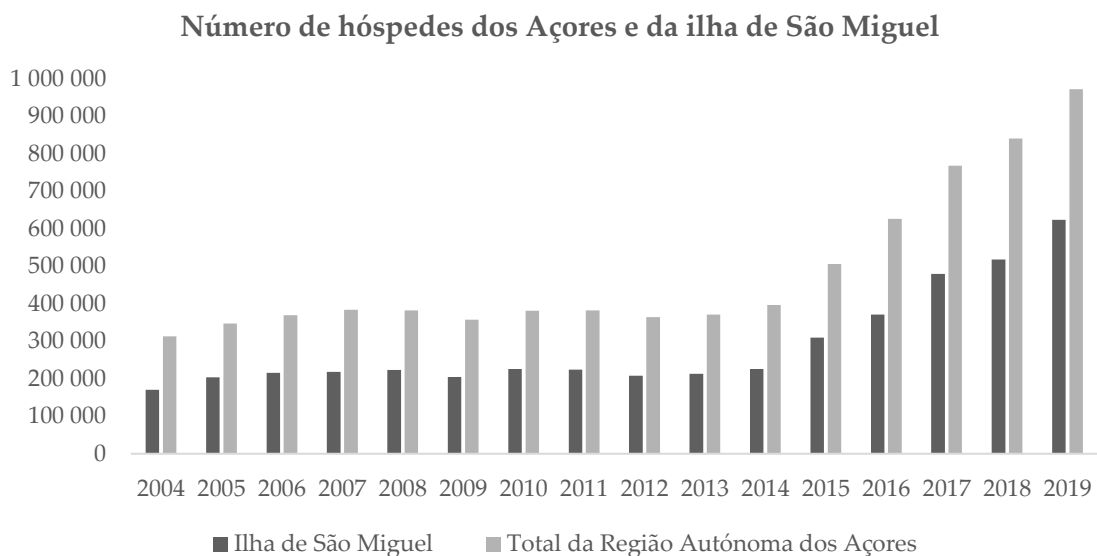
Realizando uma análise à evolução do turismo no arquipélago dos Açores, através da observação do número de hóspedes em estabelecimentos de alojamento turístico (hotelaria tradicional, alojamento local, turismo em espaço rural, pousadas da juventude e parques de campismo), no período compreendido entre 2004 e 2019, de acordo com os dados do Serviço Regional de Estatística dos Açores, verifica-se que:

- No período de 2004 a 2009, o número de hóspedes nos estabelecimentos de alojamento turístico aumentou de 313 406 para 357 383, resultando em uma taxa de crescimento de 14%.
- Relativamente ao período de 2009 a 2014, o número de hóspedes aumentou de 357 383 para 396 449 verificando-se que neste espaço de tempo a taxa de crescimento baixou para 11%.
- De 2014 a 2019, verificou-se um enorme aumento no número de hóspedes de 396 449 para 971 516, resultando numa taxa de crescimento de 145%.

Devido à falta de dados, só foi possível apurar os proveitos económicos da parcela relativa à hotelaria tradicional, assim excluindo os proveitos económicos provenientes do alojamento local, turismo em espaço rural, pousadas da juventude e parques de campismo. Desta forma, no ano de 2004 verificava-se 45 milhões de euros de total de proveitos económicos, valor este, que em 15 anos mais que duplicou, denotando-se em 2019 um total de proveitos económicos na ordem dos 104 milhões de euros. No caso específico da Ilha de São Miguel, constata-se que:

- No período de 2004 a 2009, o número de hóspedes nos estabelecimentos de alojamento turístico aumentou de 170 515 para 204 292, resultando em uma taxa de crescimento de 20%, superior em 6 pontos percentuais à taxa de crescimento verificada para o mesmo período na totalidade do arquipélago.
- Relativamente ao período de 2009 a 2014, o número de hóspedes aumentou de 204 292 para 226 166, verificando-se uma taxa de crescimento de 11%, coincidente com o panorama geral da região.
- De 2014 a 2019, também se verificou um extraordinário aumento no número de hóspedes de 226 166 para 623 909, resultando numa taxa de crescimento de 176%.

Relativamente ao total de proveitos económicos da hotelaria tradicional na ilha de São Miguel, verificou-se que no ano de 2004 apresentava 30 milhões de euros, representando cerca de 67% do total de proveitos económicos da Região Autónoma dos Açores. No ano de 2019, a hotelaria tradicional da ilha de São Miguel, teve um total de 78 milhões de euros de proveitos económicos, tendo um peso no arquipélago de 75% da totalidade de proveitos derivados da hotelaria tradicional.



**Gráfico 1: Número de hóspedes da R.A.A e da ilha de São Miguel (Fonte: adaptado de SREA, 2020)**

Como mencionado no 12º encontro, em São Petersburgo, do *Committee on tourism and sustainability*, a procura turística encontra-se cada vez mais sensível no que toca à sustentabilidade dos países, pois o rápido e fácil acesso à informação tornam os turistas em consumidores cada vez mais bem informados. O turismo sustentável revela-se uma das grandes tendências internacionais, como vimos anteriormente. Contudo, atualmente, desenvolver atividades sustentáveis na cadeia de valor do turismo não se trata apenas em cumprir com preceitos legais e minimizar os impactos no ambiente, cultura e bem-estar social das populações locais. É considerado, igualmente, uma estratégia para aumentar a capacidade

competitiva e de atratividade e de escalar para segmentos de mercado de maior valor e mais elevada rentabilidade.

A Região Autónoma dos Açores encontra-se entre os destinos mais sustentáveis do mundo, tal como é comprovado pelos galardões e prémios entregues pela *Green Destinations*, *QualityCoast*, Comissão Europeia, Comissão OSPAR, UNESCO, *Coastal & Marine Union* e pela *National Geographic Traveller*, como pode ser observado na tabela presente no Anexo V. Assim, a Região atravessa um contexto bastante favorável ao desenvolvimento turístico, devido (i) à liberalização parcial do espaço aéreo regional, que potencializou a entrada de companhias aéreas *low-cost*, aumentando, assim, o fluxo turístico; (ii) ao Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores, que define o turismo de natureza como o produto prioritário da Região; e (iii) à alocação de fundos estruturais europeus à área do turismo, em particular a iniciativas sustentáveis. Desde a liberalização do espaço aéreo dos Açores no ano de 2015 que a realidade do turismo tem vindo a ser alterada, como verificamos anteriormente através dos dados da SREA. O aumento da procura turística do destino Açores, mais concretamente na ilha de São Miguel, obriga a Região açoriana a repensar o desenvolvimento do turismo de uma forma sustentável e planeada. Com este intuito surge o PEMTA (Plano Estratégico e de Marketing para o Turismo dos Açores) que destaca o clima, a biodiversidade, a qualidade paisagística, a geodiversidade, a cultura, as tradições e o património edificado como os elementos mais atrativos e competitivos dos Açores, justificando, a escolha do turismo de natureza como produto prioritário para um posicionamento a nível internacional da região.

A sustentabilidade nos Açores é encarada, desta forma, como um fator crítico de sucesso no turismo, como é o exemplo do (PReDSA) Plano Regional de Desenvolvimento Sustentável da Região Autónoma dos Açores e do (POTRAA) Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores ambos instaurados pelo Governo regional.

O PReDSA objetiva o desenvolvimento sustentável dos Açores, portanto, conciliar o progresso social e económico com a necessidade de gerir a procura de recursos, de forma a que esse mesmo progresso possa ser mantido no futuro. O desafio que o Governo Regional se propõe, é o de conseguir articular uma economia dinâmica e tecnologicamente evoluída numa comunidade que permita igualdade de oportunidades, melhorando assim a produtividade dos recursos e dissociando o crescimento económico da degradação do meio ambiente.

O Governo Regional, através do POTRAA, entendeu definir os vetores de uma atuação preventiva e estratégica, orientadora do planeamento municipal e das intervenções sectoriais da Administração, salvaguardar a sustentabilidade ambiental e o ordenamento do território, estruturar o desenvolvimento turístico, assegurar a compatibilização e diversificação de usos e atividades, e ponderar as necessidades e interesses de diversos âmbitos e naturezas, tendo em vista a promoção do desenvolvimento económico e social equilibrado da Região.

Torna-se extremamente difícil realizar uma identificação da oferta turística em São Miguel no ramo do ecoturismo uma vez que, como referido anteriormente, para este segmento de mercado ser concretizado na sua génese, a responsabilidade encontra-se no turista, nas suas ações e atividades desenvolvidas durante o seu período de férias na ilha.

Ainda assim, a ilha de São Miguel disponibiliza no segmento de Turismo de Espaço Rural 48 estabelecimentos; no segmento de alojamento local existem 1 234 estabelecimentos, e no segmento de hotelaria tradicional conta-se 44 estabelecimentos, contabilizando um total de 6 392 camas neste segmento de alojamento turístico (OTA, 2018).

Em relação a empresas de animação turística, agrupando as empresas que se destinam a atividades terrestre e as empresas responsáveis por atividades náuticas, contabilizam-se 210 empresas.

Desta forma, considera-se que existe um grande potencial no desenvolvimento do ecoturismo nos Açores, contudo, é de salientar a existência de uma diminuta

capacidade de resposta face à procura crescente que se tem verificado. Adicionalmente, deverá haver um cuidado atento ao desenvolvimento turístico, de modo a evitar processos de degradação verificados em outros destinos como poluição de ecossistemas, deterioração do património e congestionamento do trânsito.

# Capítulo 3

## Metodologia

### 3.1 Amostra

É âmbito desta tese o estudo da sustentabilidade do ecoturismo na ilha de São Miguel, para o efeito foi necessário averiguar o impacto ambiental, social e económico do ecoturismo nos principais *stakeholders* que alberga o turismo da região. Deste modo, foram administrados questionários aos três grupos de *stakeholders*, determinados como os mais interessados no ecoturismo da região, de acordo com Šegota et al. (2017).

Os dados utilizados na presente pesquisa foram recolhidos nos seis concelhos da ilha de São Miguel, da Região Autónoma dos Açores. A amostra foi constituída por três grupos de *stakeholders*: os turistas, os residentes, e as empresas do ramo turístico. O grupo da amostra referente às empresas do ramo turístico encontra-se subdividido em quatro segmentos de mercado: i) alojamento, composto por alojamento em espaço rural, alojamento local e hotelaria tradicional; ii) animação turística, compreendendo as atividades terrestres e atividades náuticas; iii) rent-a-car's iv) e restauração. Foi utilizado o método de amostragem por conveniência garantindo assim uma adequada composição das amostras com finalidade de um estudo mais fidedigno e retratando opiniões destes grupos o mais próximo da realidade possível.

A amostra relativa aos turistas foi composta por 111 questionários válidos (n = 111), revelando 50 elementos do sexo masculino e 61 do sexo feminino. Na larga maioria os turistas tinham nacionalidade portuguesa e descreveram o seu contacto com a comunidade local de forma positiva.

No que diz respeito à amostra de residentes, esta foi composta por 376 questionários válidos (n = 376), sendo que 164 são do sexo masculino e 212 do sexo feminino. A maioria dos inquiridos residem no concelho de Ponta Delgada e identificam positivamente o seu contacto com os turistas.

Foram validados 118 questionários provenientes de empresas que operam no segmento turístico (n = 118), destas, 77 são empresas de alojamento, 28 são empresas de animação turística, 2 são *rent-a-car's* e 11 são restaurantes. Predominantemente, as empresas têm origem regional e os postos de trabalho que estas garantem são ocupados por população local.

## **3.2 Estrutura do questionário**

### **3.2.1 Turistas**

O questionário ao turista foi disponibilizado em idioma português e inglês, respetivamente presentes no Anexo I e II, e encontra-se estruturado em quatro grupos, com um total de vinte e nove itens. O primeiro grupo de questões identifica o perfil demográfico e socioeconómico. O segundo grupo averigua o impacto económico do turista na sua estadia na região e a sua disponibilidade no pagamento de taxas turísticas. O terceiro incide na vertente social tentando entender a perceção do turista no contacto que este obteve com a comunidade local e a preparação da região para a receção do turismo. O quarto e último grupo incide no impacto ambiental, retratando o perfil do turista em termos de preocupação ambiental e identificando a existência de práticas sustentáveis denotadas pelos turistas. As respostas são do tipo “fechada” (itens de seleção) com a exceção dos últimos dois itens que verificam respostas do tipo “aberta” (itens de construção). Os itens de seleção são de escolha múltipla, alguns destes sendo possível escolher mais que uma opção. O questionário foi disponibilizado tanto na língua portuguesa como na inglesa.

A construção do questionário teve por base os trabalhos desenvolvidos por Yasu Coronado Martínez et al. (2018); Hsu (2019); OTA (2018) e SREA (2016).

### **3.2.2 Residentes**

O questionário ao residente, presente no Anexo III, está estruturado em quatro grupos, com um total de vinte itens. O primeiro grupo de questões, de igual forma ao questionário ao turista, identifica o perfil demográfico e socioeconómico do inquirido. O segundo grupo, objetiva determinar a perceção do residente face ao impacto económico que o turismo trouxe à região, nomeadamente nas variações de preços, postos de trabalho e nos proveitos económicos que permanecem realmente na região. O terceiro compreende o impacto social, assim averiguando as mudanças na qualidade de vida dos residentes provenientes do fluxo turístico verificado. O último grupo diz respeito ao impacto ambiental, estudando a perceção do residente do perfil ecológico do turista que visita a ilha de São Miguel e a pegada ecológica deixada pelo mesmo. Este grupo também tenta decifrar a disponibilidade do residente em envolver-se na experiência do turista e procura entender propostas dos residentes para um desenvolvimento sustentável do turismo na região. As respostas são do tipo “fechada”, com a exceção do último item que conta com uma resposta do tipo “aberta”.

A construção deste questionário teve por base os trabalhos desenvolvidos por Masud et al. (2017); Walter et al. (2018); Quadros (2016); Bluwstein (2017) e SREA (2019).

### **3.2.3 Empresas do ramo turístico**

O questionário às empresas pertencentes ao setor de atividade turística, presente no Anexo IV, está estruturado em cinco grupos, com um total de vinte e seis itens.

O primeiro grupo identifica o inquirido e a sua função na empresa, certificando que este reúne os conhecimentos necessários para resposta ao questionário. De seguida, o segundo grupo caracteriza a empresa em relação ao tempo em que esta se encontra em atividade e a sua origem (local, nacional ou internacional). O terceiro grupo foi concebido para determinar o impacto económico da empresa na região, verificando a percentagem de postos de trabalho concedidos à população local, os meses de maior procura turística e a existência de investimento estrangeiro na empresa. O quarto grupo diz respeito ao impacto social, verificando a sobrelotação do setor de atividade que a empresa se insere, a competitividade presente neste mesmo setor e a existência de medidas de aproximação da comunidade local aos turistas. No quinto e último grupo, averigua-se o impacto ambiental da empresa na ilha e a perceção da mesma relativamente à consciencialização ambiental presente nos turistas aos quais recorrem aos seus serviços. Ainda neste grupo, são identificadas práticas sustentáveis instauradas pelas empresas e os entraves à não realização de certas práticas. As respostas são de natureza “fechada”, através de escolha múltipla, e também do tipo “aberta” com alguns itens de construção de forma a ser mais perceptível a opinião dos inquiridos.

A construção deste questionário teve por base os trabalhos desenvolvidos por Margaryan e Stensland (2017) e SREA (2016).

### **3.3 Aplicação dos questionários**

#### **3.3.1 Turistas**

Relativamente aos questionários direcionados aos turistas, estes foram realizados de forma autoadministrada, e através de duas fases. A primeira fase, resultou da afixação de um *flyer* presente no Anexo VI, nos pontos de maior afluência turística na ilha de São Miguel (Lagoa do Fogo, Lagoa das Furnas, Monumento

Natural da Caldeira Velha, Ponta da Ferraria e Miradouro da Vista do Rei). O turista recorrendo ao seu *smartphone* realizava o *scan* do *QR code*, presente no *flyer*, sendo redirecionado para o questionário elaborado através do *Google Forms*. Dada a falta de adesão por parte dos turistas, resultando em apenas 12 questionários válidos a fazer parte da amostra final, caso que já teria sido especulado, passei à segunda fase de aplicação dos questionários. Nesta fase, foram estipuladas parcerias com nove estabelecimentos hoteleiros e uma *rent-a-car*. Dos nove hotéis que foi possível realizar parceria: um fica localizado no concelho da Povoação (Terra Nostra Garden Hotel), três ficam localizados no concelho da Ribeira Grande (Hotel Vale do Navio, Pedras do Mar Resort & SPA e Hotel Verde Mar & SPA), os restantes cinco alojamentos hoteleiros localizam-se em Ponta Delgada (Hotel Ponta Delgada, Hotel Matriz, Neat Hotel Avenida, Hotel Marina Atlântico e São Miguel Park Hotel). A empresa *Rent-a-car* Wayzor foi a única do ramo que se demonstrou disponível na distribuição dos inquéritos. A aplicação dos questionários realizou-se da mesma forma em todos os hotéis, no processo de *check-in* era explicado ao turista o intuito do questionário e mediante a disponibilidade verificada era entregue em formato físico o questionário disponível em língua portuguesa e inglesa. No caso da Wayzor, o processo foi similar ao delineado para os hotéis, no ato de levantamento da viatura reservada o turista era abordado e mediante a sua disponibilidade era entregue em formato físico um questionário, que posteriormente seria entregue juntamente com a viatura no local designado para o efeito. Foram distribuídos 40 questionários (20 em português e 20 em inglês) em cada parceria estipulada, resultando num total de 400 questionários. Destes, apenas 111 foram validados a fazer parte da amostra final.

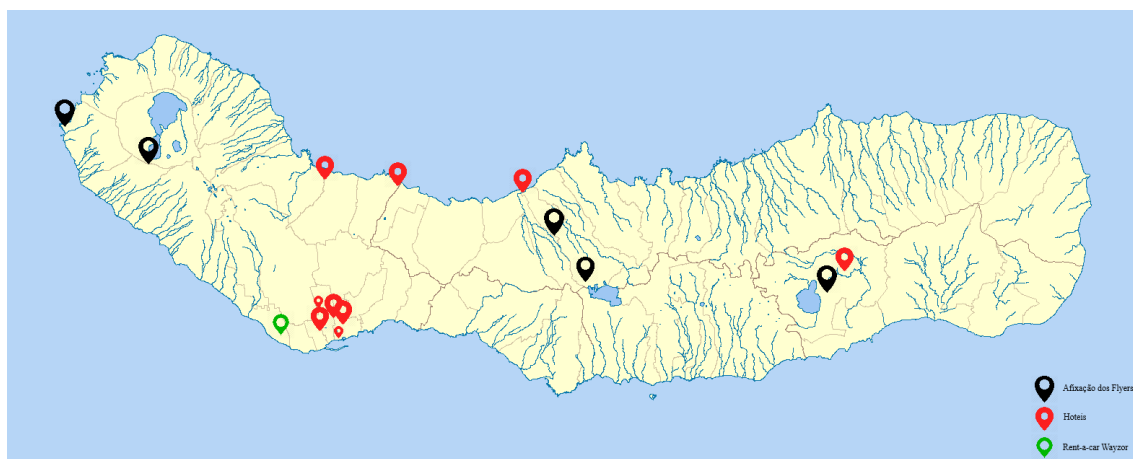


Figura 3: Locais de administração dos questionários relativos aos turistas

### 3.3.2 Residentes

Os questionários com público alvo a população residente na ilha de São Miguel, foram também executados de forma autoadministrada através da plataforma *online* - *Google Forms*, onde o questionário foi concebido. O processo de divulgação e recolha de informação foi exclusivamente concretizado online, através da rede social Facebook. Nesta, o questionário foi partilhado em inúmeras páginas e grupos, selecionados através do maior número de membros e conceitos divulgados relacionados com a Ilha de São Miguel. A publicação descrevia o estudo em execução, contendo o *link* para o questionário e acompanhava-se da seguinte descrição: “Como todos sabemos o turismo nos Açores tem vindo a crescer de uma forma exponencial, representando uma área de extrema importância para a Região. Mas é fundamental que o desenvolvimento do turismo seja feito de uma forma sustentável para minimizar o impacto negativo que este tem sobre a população residente e sobre a nossa tão pura natureza. Assim, peço a todos os residentes da ilha de São Miguel a facultarem 2 minutos do seu tempo para mantermos esta "Pérola do Atlântico" para as gerações vindouras. A nossa ilha agradece.” Desta forma, foi possível a

angariação de 376 questionários válidos para fazer parte da amostra final. A distribuição desta amostra nos seis concelhos da ilha é verificada no gráfico 2.

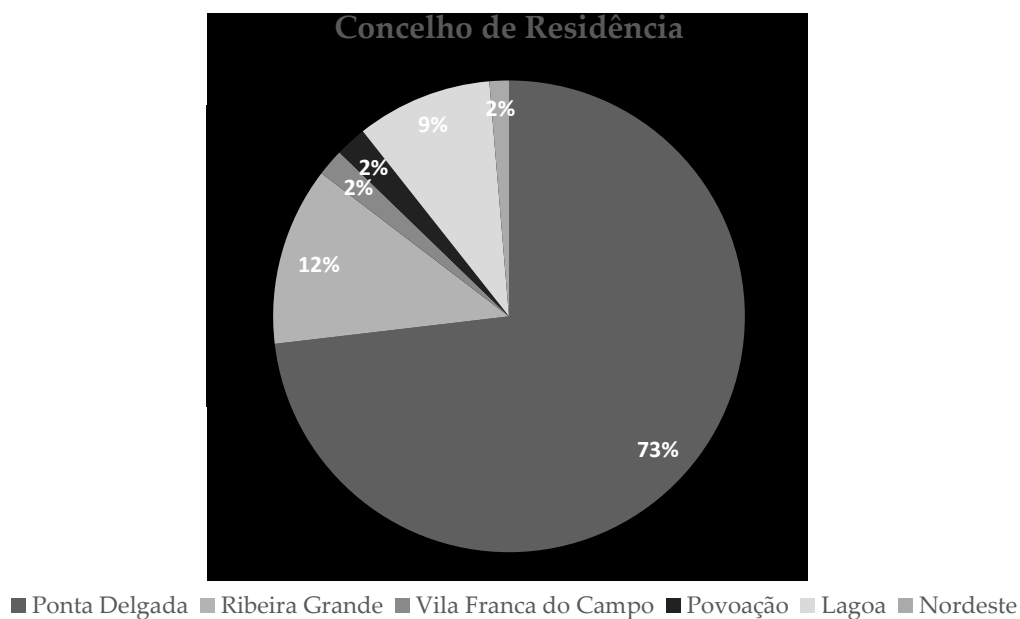
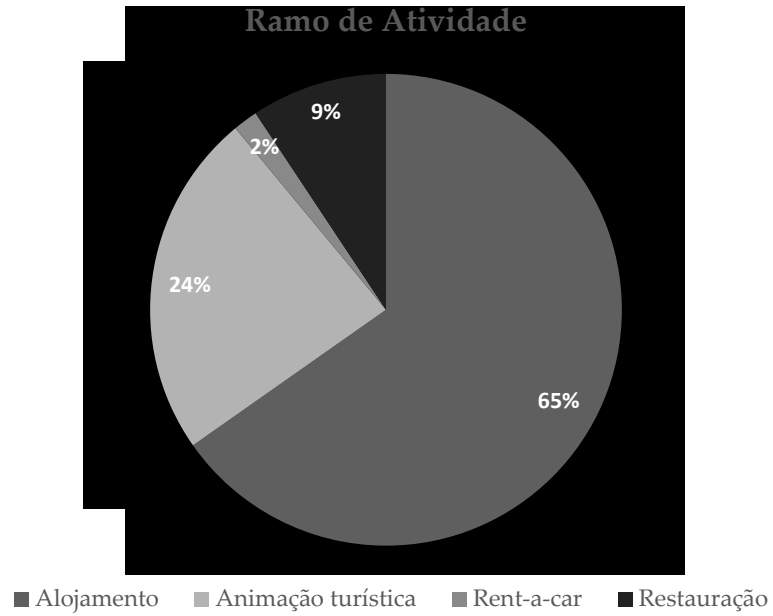


Gráfico 2: Concelho de residência dos residentes inquiridos

### 3.3.3 Empresas do ramo turístico

A aplicação dos questionários relativamente às empresas, cujo ramo de atividade se encontra associado ao turismo da região, foi elaborada através de autoadministração. Posteriormente à análise da lista de todos os empreendimentos e atividades turísticas divulgados no website do Governo dos Açores pela Direção Regional do Turismo, foi possível entrar em contacto via e-mail com cerca de 500 empreendimentos hoteleiros, proprietários de empreendimentos de alojamento local e proprietários de empreendimentos de turismo no espaço rural. Foram também contactadas aproximadamente 200 empresas de animação turística e 50 proprietários de estabelecimentos de restauração. Neste contacto via e-mail, era especificado o objetivo do estudo em causa, juntamente com algumas citações de alerta à sustentabilidade de forma a sensibilizar o leitor para cooperação na resposta ao questionário. Foi possível,

desta forma, validar 118 inquéritos provenientes de empresas pertencentes ao setor turístico, onde a distribuição do seu ramo de atividade é apresentada no Gráfico 3.



**Gráfico 3: Ramo de atividade das empresas inquiridas**

# Capítulo 4

## Apresentação e análise de resultados

### 4.1 Apresentação dos resultados

#### 4.1.1 Apresentação dos resultados relativos aos turistas

De forma a tornar a exposição dos resultados relativos aos turistas mais explícita, estes foram separados na Tabela 2 e Tabela 3. A Tabela 2 diz respeito às variáveis sociodemográficas e profissionais inerentes aos inquiridos – turistas que visitam a ilha de São Miguel, sendo composta pelas variáveis: i) “género”, decompondo-se em duas opções, masculino e feminino; ii) “idade”, sendo organizada em faixas etárias de sete anos, iniciando-se nos dezoito anos e terminando em maiores de setenta e quatro anos; iii) “habilitações literárias”, tendo na sua composição oito categorias, ensino básico, ensino secundário, curso tecnológico/profissional/outro com equivalência ao ensino secundário, bacharelato, licenciatura, pós-graduação, mestrado e doutoramento; iv) “profissão”, que segundo a amostra adquirida e a Classificação Portuguesa das Profissões (2010), foi subdividida em estudantes, reformados, desempregados, trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices, pessoal administrativo, Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores, técnicos e profissões de nível intermédio, representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos e especialistas das atividades intelectuais e científicas; e v) “país de residência”, sendo que a amostra contém inquiridos provenientes de Portugal, Estados Unidos da América, Canada, Reino Unido, Alemanha, França, Brasil, Roménia, Bélgica, Espanha, Suíça, Dinamarca, Áustria, República Checa e Polónia.

Assim, a amostra referente aos turistas caracteriza-se por ser composta 55% de inquiridos do género feminino, com classes etárias inseridas predominantemente entre 26 – 33 anos e 34 – 41 anos, e revelam maioritariamente habilitações literárias superiores, onde 65 dos 111 inquiridos apresentam um grau de bacharelato ou superior, traduzindo-se assim numa amostra com elevados índices de empregabilidade no setor de especialistas em atividades intelectuais e científicas. Embora os inquiridos sejam diversificados, quanto ao seu país de residência, é observável a predominância nesta altura do ano de turistas com residência em Portugal, representando cerca de 59,5% da amostra recolhida.

| Variáveis sociodemográficas e profissionais                              | Frequência |       |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
|                                                                          | n          | %     |
| <b>Amostra (n = 111)</b>                                                 |            |       |
| <b>Género</b>                                                            |            |       |
| Masculino                                                                | 50         | 45,0% |
| Feminino                                                                 | 61         | 55,0% |
| <b>Idade (anos)</b>                                                      |            |       |
| 18 – 25                                                                  | 13         | 11,7% |
| 26 – 33                                                                  | 18         | 16,2% |
| 34 – 41                                                                  | 26         | 23,4% |
| 42 – 49                                                                  | 17         | 15,3% |
| 50 – 57                                                                  | 16         | 14,4% |
| 58 – 65                                                                  | 11         | 9,9%  |
| 66 – 73                                                                  | 7          | 6,3%  |
| ≥ 74                                                                     | 3          | 2,7%  |
| <b>Habilitações literárias</b>                                           |            |       |
| Ensino básico                                                            | 6          | 5,4%  |
| Ensino secundário                                                        | 25         | 22,5% |
| Curso tecnológico/profissional/outro (Equivalência ao ensino secundário) | 15         | 13,5% |
| Bacharelato                                                              | 13         | 11,7% |
| Licenciatura                                                             | 24         | 21,6% |
| Pós-Graduação                                                            | 14         | 12,6% |
| Mestrado                                                                 | 13         | 11,7% |
| Doutoramento                                                             | 1          | 0,9%  |

| <b>Profissão</b>                                                                                         |    |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| Estudante                                                                                                | 4  | 3,6%  |
| Reformado                                                                                                | 14 | 12,6% |
| Especialistas das actividades intelectuais e científicas                                                 | 37 | 33,3% |
| Técnicos e profissões de nível intermédio                                                                | 24 | 21,6% |
| Pessoal administrativo                                                                                   | 6  | 5,4%  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de protecção e segurança e vendedores                               | 12 | 10,8% |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, directores e gestores executivos | 9  | 8,1%  |
| Desempregados                                                                                            | 3  | 2,7%  |
| Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices                                          | 2  | 1,8%  |
| <b>País de residência</b>                                                                                |    |       |
| Portugal                                                                                                 | 66 | 59,5% |
| Estados Unidos da América                                                                                | 19 | 17,1% |
| Canada                                                                                                   | 8  | 7,2%  |
| Reino Unido                                                                                              | 4  | 3,6%  |
| Alemanha                                                                                                 | 4  | 3,6%  |
| França                                                                                                   | 1  | 0,9%  |
| Brasil                                                                                                   | 1  | 0,9%  |
| Roménia                                                                                                  | 1  | 0,9%  |
| Bélgica                                                                                                  | 1  | 0,9%  |
| Espanha                                                                                                  | 1  | 0,9%  |
| Suíça                                                                                                    | 1  | 0,9%  |
| Dinamarca                                                                                                | 1  | 0,9%  |
| Áustria                                                                                                  | 1  | 0,9%  |
| República Checa                                                                                          | 1  | 0,9%  |
| Polónia                                                                                                  | 1  | 0,9%  |

**Tabela 2: Distribuição das variáveis sociodemográficas e profissionais dos turistas inquiridos**

Relativamente à Tabela 3, esta apresenta as questões colocadas ao turista com o objetivo de averiguar o período e motivação para a viagem a São Miguel, e também a sua perspetiva, tanto acerca do impacto socioeconómico como do impacto ambiental, verificado na sua estadia na ilha. Desta forma, o período de “3 a 5 dias” revelou ser a resposta mais eleita, com 42,3% das respostas dos turistas. O principal objetivo que os levou a realizar a viagem a este destino, e não a outro, prende-se pela “Beleza das paisagens”, com 67 inquiridos a

selecionar esta opção como a mais motivadora, seguida do "Sossego e tranquilidade/relaxamento" como escolha de 60 inquiridos e na terceira posição o "Contacto com a natureza" com 59 inquiridos a optar por este objetivo, representando 53,2% do total destes.

O impacto socioeconómico contabiliza um total de 13 questões, aglomerando numa categoria o impacto económico e o social. De forma a averiguar este impacto, começo por colocar questões que se predem à quantidade de capital despendido no período de férias, categorizando estas despesas em: i) alojamento, onde a resposta mais fornecida foi no intervalo de "40€ a 60€" representando 27% da amostra total; ii) alimentação, em que 46,8% dos turistas gastam entre "40€ a 60€"; iii) atividades, representando 41 dos 111 inquiridos, despendem de "10€ a 30€" nesta categoria e iv) transportes, onde 45% dos inquiridos gastam entre "10€ a 30€". De modo intercalar, com as perguntas referentes às despesas do turista, é questionado o seu parecer destas despesas, de forma a identificar não só o seu parecer positivo ou negativo, mas também a sua disponibilidade em despende mais recursos financeiros nas quatro categorias referenciadas. Assim, é de salientar o feedback positivo, em todas as categorias, por parte do turista em relação ao capital despendido no seu período de férias na ilha de São Miguel. De seguida, seguem-se duas perguntas relativas a políticas governamentais regionais recentemente instauradas. A questão 2.9 diz respeito a uma taxa de dois euros, aplicada à entrada de uma zona turística da freguesia das Furnas pertencente ao município da Povoação, onde é elaborado um dos pratos típicos dos Açores, o "cozido das furnas". Os turistas demonstraram-se maioritariamente favoráveis à aplicação desta taxa, representando as respostas "Concordo" e "Concordo totalmente" 58,5% dos turistas inquiridos. Note-se que esta taxa é exclusiva para turistas, i.e. que os residentes não são abrangidos. A questão 2.10 é relativa à taxa turística de dois euros à noite, até um máximo de três noites, aplicada aos alojamentos no município da Povoação. Os inquiridos

nesta rúbrica também se demonstraram favoráveis, embora com uma percentagem mais baixa relativamente à taxa de entrada na zona dos cozidos das furnas, 48,6% dos inquiridos reponderam “Concordo” e “Concordo totalmente”. Assim com estas duas questões pretende-se levantar a disponibilidade e opinião dos turistas no pagamento de taxas exclusivamente direcionadas a si, verificando-se uma medida que pode ter dupla interpretação, por um lado pode ser considerada protecionista e de controlo no número de pessoas que visita o local, mas por outro lado pode ser interpretada como um “aproveitamento” do influxo turístico verificado na região de forma a constituir um reforço financeiro para o município da Povoação. Para concluir as questões relativas ao impacto socioeconómico, é pedido que o turista classifique o contacto que obteve com a comunidade local, onde 98 dos 111 turistas inquiridos caracterizaram a sua experiência como “Boa” ou “Excelente”, e também as infraestruturas de apoio ao turismo por si utilizadas, onde foram consideradas como “Boas” por 40,5% do total de inquiridos. Por fim, o inquirido é questionado acerca da existência de entraves quando tentou realizar uma atividade na ilha de São Miguel, assim analisando a frequência de obstáculos existentes ao turista no decorrer da sua estadia, com 99 respostas negativas no que toca a entraves encontrados, temos que 89,2% não se depararam com entraves na ilha de São Miguel.

O impacto ambiental é averiguado através de um conjunto de cinco perguntas, iniciando com base na autoavaliação do turista acerca da sua preocupação ambiental. Pelo que foi possível averiguar que 52 turistas consideram a sua preocupação ambiental 5 em 5 e 37 turistas consideram a sua preocupação ambiental 4 em 5. Com esta questão podemos posteriormente segmentar os turistas mediante o seu grau de preocupação ambiental. De seguida, é colocado ao inquirido uma questão relativa à existência de transmissão de algum tipo de informação referente à preservação do meio ambiente durante a sua estadia e outra questão onde é possível demonstrarem a sua disponibilidade em receber

este tipo de informação, podendo assim se constatar as práticas das empresas do setor turístico relativamente à menção de informações referente a boas práticas ecológicas. Com 65,8% da amostra revelando que durante a sua estadia não lhes foi transmitido qualquer informação referente à preservação do meio ambiente, mesmo que 88,8% tenha referido que “Concordo” e “Concordo totalmente” com a divulgação deste tipo de informação durante as atividades turísticas que realizaram. Por fim, o turista é confrontado com a questão 3.4 que verifica a importância de uma certificação ambiental num serviço, para a decisão final de aquisição deste. Mediante a análise efetuada é possível verificar que 72%, ou seja, 80 dos 111 turistas revelam concordar que uma certificação ambiental é motivo de preferência na decisão final de adquirir um serviço. A questão 3.5 retrata os impactos ambientais provenientes do aumento do turismo denotados pelo turista na região, nesta, o turista pode selecionar uma ou mais opções, a questão mais identificada foi “Nenhum” impacto ambiental verificado. Da percentagem da amostra que denotou impactos ambientais, os mais respondidos foram “Lixo e Restos alimentares” com 37 turistas a identificá-lo e o “Congestionamento dos trilhos/atividades” com 30 dos 111 turistas inquiridos a verificá-lo.

| Questões                                               | Frequência |       |
|--------------------------------------------------------|------------|-------|
|                                                        | n          | %     |
| <b>Amostra (n = 111)</b>                               |            |       |
| <b>1. Questões relativas à viagem</b>                  |            |       |
| <b>1.1 - Período de estadia na ilha de São Miguel</b>  |            |       |
| Resposta 1 - "≤ 2 dias"                                | 3          | 2,7%  |
| Resposta 2 - "3 a 5 dias"                              | 47         | 42,3% |
| Resposta 3 - "6 a 8 dias"                              | 28         | 25,2% |
| Resposta 4 - "≥ 9 dias"                                | 33         | 29,7% |
| <b>1.2 - Objetivo da viagem à ilha de São Miguel</b>   |            |       |
| Resposta 1 - "Fuga à rotina"                           | 28         | 25,2% |
| Resposta 2 - "Sossego e tranquilidade/relaxamento"     | 60         | 54,1% |
| Resposta 3 - "Novos conhecimentos"                     | 16         | 14,4% |
| Resposta 4 - "Exploração física de lugares"            | 35         | 31,5% |
| Resposta 5 - "Fuga aos locais de turismo convencional" | 20         | 18,0% |
| Resposta 6 - "Contacto com a natureza"                 | 59         | 53,2% |

|                                                      |    |       |
|------------------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 7 - "Recuperação de energias"               | 37 | 33,3% |
| Resposta 8 - "Beleza das paisagens"                  | 67 | 60,4% |
| Resposta 9 - "Investigação científica"               | 1  | 0,9%  |
| Resposta 10 - "Desportos radicais"                   | 3  | 2,7%  |
| Resposta 11 - "Motivos profissionais ou de negócios" | 21 | 18,9% |
| Resposta 12 - "Visita a familiares ou amigos"        | 27 | 24,3% |

## **2. Questões relativas ao impacto socioeconómico**

### **2.1 - Valor estimado despendido em alojamento, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel**

|                           |    |       |
|---------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "< 20€"      | 11 | 9,9%  |
| Resposta 2 - "20€ a 40€"  | 24 | 21,6% |
| Resposta 3 - "40€ a 60€"  | 30 | 27,0% |
| Resposta 4 - "60€ a 80€"  | 18 | 16,2% |
| Resposta 5 - "80€ a 100€" | 15 | 13,5% |
| Resposta 6 - "> 100€"     | 13 | 11,7% |

### **2.2 - Qual o seu parecer dos custos de alojamento anteriormente enunciados**

|                               |    |       |
|-------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Insatisfatório" | 1  | 0,9%  |
| Resposta 2 - "Satisfatório"   | 7  | 6,3%  |
| Resposta 3 - "Neutro"         | 29 | 26,1% |
| Resposta 4 - "Bom"            | 45 | 40,5% |
| Resposta 5 - "Muito bom"      | 29 | 26,1% |

### **2.3 - Valor estimado despendido em alimentação, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel**

|                           |    |       |
|---------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "< 20€"      | 20 | 18,0% |
| Resposta 2 - "20€ a 40€"  | 52 | 46,8% |
| Resposta 3 - "40€ a 60€"  | 19 | 17,1% |
| Resposta 4 - "60€ a 80€"  | 7  | 6,3%  |
| Resposta 5 - "80€ a 100€" | 7  | 6,3%  |
| Resposta 6 - "> 100€"     | 6  | 5,4%  |

### **2.4 - Qual o seu parecer dos custos de alimentação anteriormente enunciados**

|                               |    |       |
|-------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Insatisfatório" | 0  | 0,0%  |
| Resposta 2 - "Satisfatório"   | 6  | 5,4%  |
| Resposta 3 - "Neutro"         | 39 | 35,1% |
| Resposta 4 - "Bom"            | 34 | 30,6% |
| Resposta 5 - "Muito bom"      | 32 | 28,8% |

### **2.5 - Valor estimado despendido em atividades, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel**

|                          |    |       |
|--------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "< 10€"     | 22 | 19,8% |
| Resposta 2 - "10€ a 30€" | 41 | 36,9% |
| Resposta 3 - "30€ a 50€" | 20 | 18,0% |
| Resposta 4 - "50€ a 70€" | 17 | 15,3% |
| Resposta 5 - "70€ a 90€" | 7  | 6,3%  |
| Resposta 6 - "> 90€"     | 4  | 3,6%  |

#### **2.6 - Qual o seu parecer dos custos em atividades anteriormente enunciados**

|                               |    |       |
|-------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Insatisfatório" | 0  | 0,0%  |
| Resposta 2 - "Satisfatório"   | 13 | 11,7% |
| Resposta 3 - "Neutro"         | 31 | 27,9% |
| Resposta 4 - "Bom"            | 43 | 38,7% |
| Resposta 5 - "Muito bom"      | 24 | 21,6% |

#### **2.7 - Valor estimado despendido em transportes, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel**

|                          |    |       |
|--------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "< 10€"     | 31 | 27,9% |
| Resposta 2 - "10€ a 30€" | 50 | 45,0% |
| Resposta 3 - "30€ a 50€" | 16 | 14,4% |
| Resposta 4 - "50€ a 70€" | 4  | 3,6%  |
| Resposta 5 - "70€ a 90€" | 3  | 2,7%  |
| Resposta 6 - "> 90€"     | 7  | 6,3%  |

#### **2.8 - Qual o seu parecer dos custos em transportes anteriormente enunciados**

|                               |    |       |
|-------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Insatisfatório" | 1  | 0,9%  |
| Resposta 2 - "Satisfatório"   | 7  | 6,3%  |
| Resposta 3 - "Neutro"         | 36 | 32,4% |
| Resposta 4 - "Bom"            | 39 | 35,1% |
| Resposta 5 - "Muito bom"      | 28 | 25,2% |

#### **2.9 - Qual a sua opinião relativamente à taxa de dois euros, aplicada à entrada na zona dos cozidos da lagoa das furnas**

|                                          |    |       |
|------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 15 | 13,5% |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 15 | 13,5% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 16 | 14,4% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 37 | 33,3% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 28 | 25,2% |

**2.10 - Qual a sua opinião relativamente à taxa turística de dois euros à noite, até um máximo de três noites, aplicada aos alojamentos no município da Povoação**

|                                          |    |       |
|------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 13 | 11,7% |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 14 | 12,6% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 30 | 27,0% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 32 | 28,8% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 22 | 19,8% |

**2.11 - Como classifica a sua experiência de contacto com a comunidade local**

|                             |    |       |
|-----------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Péssima"      | 0  | 0,0%  |
| Resposta 2 - "Má"           | 1  | 0,9%  |
| Resposta 3 - "Satisfatória" | 12 | 10,8% |
| Resposta 4 - "Boa"          | 35 | 31,5% |
| Resposta 5 - "Excelente"    | 63 | 56,8% |

**2.12 - Como classifica as infraestruturas de apoio ao turismo por si utilizadas**

|                              |    |       |
|------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Péssimas"      | 0  | 0,0%  |
| Resposta 2 - "Más"           | 5  | 4,5%  |
| Resposta 3 - "Satisfatórias" | 31 | 27,9% |
| Resposta 4 - "Boas"          | 45 | 40,5% |
| Resposta 5 - "Excelentes"    | 30 | 27,0% |

**2.13 - Deparou-se com algum entrave à realização de alguma atividade em período de férias na ilha**

|                    |    |       |
|--------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Sim" | 12 | 10,8% |
| Resposta 2 - "Não" | 99 | 89,2% |

---

**3. Questões relativas ao impacto ambiental**

---

**3.1 - Como classifica a sua preocupação ambiental de 1(preocupação mínima) a 5(preocupação máxima)**

|                  |    |       |
|------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "1" | 0  | 0,0%  |
| Resposta 2 - "2" | 1  | 0,9%  |
| Resposta 3 - "3" | 21 | 18,9% |
| Resposta 4 - "4" | 37 | 33,3% |
| Resposta 5 - "5" | 52 | 46,8% |

**3.2 - Durante o seu período de férias em São Miguel, foi lhe transmitido algum tipo de informação referente à preservação do meio ambiente**

|                    |    |       |
|--------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Sim" | 38 | 34,2% |
| Resposta 2 - "Não" | 73 | 65,8% |

### **3.3 - Qual a sua opinião acerca da transmissão de informações para o incentivo da consciencialização ambiental durante atividades turísticas**

|                                          |    |       |
|------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 0  | 0,0%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 1  | 0,9%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 17 | 15,3% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 37 | 33,3% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 56 | 50,5% |

### **3.4 - Na escolha de um serviço, a certificação ambiental é um fator de relevo na decisão final**

|                                          |    |       |
|------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 1  | 0,9%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 2  | 1,8%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 28 | 25,2% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 51 | 45,9% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 29 | 26,1% |

### **3.5 - Na sua estadia em São Miguel, denotou que a afluência turística causa um impacto no ambiente local**

|                                                        |    |       |
|--------------------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Nenhum"                                  | 50 | 45,0% |
| Resposta 2 - "Congestionamento dos trilhos/atividades" | 30 | 27,0% |
| Resposta 3 - "Erosão/degradação do suporte físico"     | 13 | 11,7% |
| Resposta 4 - "Barulho/ruído"                           | 22 | 19,8% |
| Resposta 5 - "Desflorestação/deterioração da flora"    | 13 | 11,7% |
| Resposta 6 - "Stress na fauna"                         | 13 | 11,7% |
| Resposta 7 - "Lixo e restos de alimentos"              | 37 | 33,3% |
| Resposta 8 - "Trânsito rodoviário"                     | 25 | 22,5% |

**Tabela 3: Distribuição das respostas às questões colocadas aos turistas**

## **4.1.2 Apresentação dos resultados relativos aos residentes**

A apresentação dos resultados relativos aos residentes foi subdividida em duas tabelas: a Tabela 4 que descreve as variáveis sociodemográficas e profissionais associadas aos residentes e a Tabela 5 que contempla as questões que tem por objetivo avaliar a perceção do residente da ilha de São Miguel, acerca do impacto

socioeconómico e do impacto ambiental dado o crescimento do turismo na região.

A Tabela 4 está segmentado em seis variáveis, que são: i) “género”, decompondo-se em duas opções, masculino e feminino; ii) “idade”, sendo organizada em faixas etárias de sete anos, iniciando-se nos dezoito anos e terminando em maiores de setenta e quatro anos; iii) “habilitações literárias”, tendo na sua composição oito categorias, ensino básico, ensino secundário, curso tecnológico/profissional/outro com equivalência ao ensino secundário, bacharelato, licenciatura, pós-graduação, mestrado e doutoramento; iv) “profissão”, que segundo a amostra adquirida e a Classificação Portuguesa das Profissões (2010), foi subdividida em estudantes, reformados, desempregados, trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices, pessoal administrativo, Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores, técnicos e profissões de nível intermédio, representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos e especialistas das atividades intelectuais e científicas; v) “concelho de residência”, com possibilidade de resposta os seis concelhos existentes na ilha de São Miguel (Ponta Delgada, Vila Franca do Campo, Ribeira Grande, Lagoa, Nordeste e Povoação); e a vi) “duração do atual concelho de residência”, expresso em anos, e contendo como hipóteses de resposta o período < 1, de 1-3, de 3-6 e > 6.

Assim, relativamente às variáveis sociodemográficas e mediante a amostra recolhida dos residentes da ilha de São Miguel, esta caracteriza-se por 212 inquiridos do sexo feminino e 164 do sexo masculino, verificando-se uma amostra equilibrada no que toca ao género. As faixas etárias mais incidentes são a dos 26 aos 33 anos, contabilizando 23,7% do total e a dos 34 aos 41 anos verificando 20,2% do total dos inquiridos, demonstram-se desta forma, ser uma amostra mais jovem. 68,1% do total dos residentes inquiridos possuem habilitações de ensino superior. Relativamente ao concelho de residência, 73,1%

do total de inquiridos pertencem ao concelho de Ponta Delgada, justificável pelo fato de ser o concelho da ilha que mais população concentra. O período de duração do atual concelho de residência dos inquiridos foi predominantemente superior a seis anos, representando 76,6 % do total da amostra.

| Variáveis Sociodemográficas e profissionais                                | Frequência |       |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
|                                                                            | n          | %     |
| <b>Amostra (n = 376)</b>                                                   |            |       |
| <b>Género</b>                                                              |            |       |
| Masculino                                                                  | 164        | 43,6% |
| Feminino                                                                   | 212        | 56,4% |
| <b>Idade (anos)</b>                                                        |            |       |
| 18 – 25                                                                    | 72         | 19,1% |
| 26 – 33                                                                    | 89         | 23,7% |
| 34 – 41                                                                    | 76         | 20,2% |
| 42 – 49                                                                    | 71         | 18,9% |
| 50 – 57                                                                    | 42         | 11,2% |
| 58 – 65                                                                    | 20         | 5,3%  |
| 66 – 73                                                                    | 5          | 1,3%  |
| > 74                                                                       | 1          | 0,3%  |
| <b>Habilitações literárias</b>                                             |            |       |
| Ensino básico                                                              | 6          | 1,6%  |
| Ensino secundário                                                          | 72         | 19,1% |
| Curso tecnológico/profissional/outro (Equivalência ao ensino secundário)   | 42         | 11,2% |
| Bacharelato                                                                | 19         | 5,1%  |
| Licenciatura                                                               | 128        | 34,0% |
| Pós-Graduação                                                              | 35         | 9,3%  |
| Mestrado                                                                   | 69         | 18,4% |
| Doutoramento                                                               | 5          | 1,3%  |
| <b>Profissão</b>                                                           |            |       |
| Estudante                                                                  | 38         | 10,1% |
| Reformado                                                                  | 10         | 2,7%  |
| Especialistas das actividades intelectuais e científicas                   | 159        | 42,3% |
| Técnicos e profissões de nível intermédio                                  | 61         | 16,2% |
| Pessoal administrativo                                                     | 28         | 7,4%  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de protecção e segurança e vendedores | 37         | 9,8%  |

|                                                                                                          |     |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, directores e gestores executivos | 24  | 6,4%  |
| Desempregados                                                                                            | 17  | 4,5%  |
| Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices                                          | 2   | 0,5%  |
| <b>Concelho de residência</b>                                                                            |     |       |
| Ponta Delgada                                                                                            | 275 | 73,1% |
| Vila Franca do Campo                                                                                     | 7   | 1,9%  |
| Ribeira Grande                                                                                           | 46  | 12,2% |
| Lagoa                                                                                                    | 35  | 9,3%  |
| Nordeste                                                                                                 | 5   | 1,3%  |
| Povoação                                                                                                 | 8   | 2,1%  |
| <b>Duração do atual concelho de residência (anos)</b>                                                    |     |       |
| < 1                                                                                                      | 11  | 2,9%  |
| 1 - 3                                                                                                    | 36  | 9,6%  |
| 3 - 6                                                                                                    | 41  | 10,9% |
| > 6                                                                                                      | 288 | 76,6% |

**Tabela 4: Distribuição das variáveis sociodemográficas e profissionais dos residentes inquiridos**

A Tabela 5 é relativa às questões aplicadas aos residentes da ilha de São Miguel com o objetivo de averiguar o impacto socioeconómico e ambiental associado ao aumento do turismo na ilha. Assim, primeiramente são apresentadas as questões relativas aos impactos socioeconómicos, onde 58,8% dos residentes concordam ou concordam totalmente que o preço dos produtos e serviços sofreu um aumento derivado ao aumento do turismo. No que diz respeito à criação de postos de trabalho para os residentes, dos 376 inquiridos, 308 responderam “Concordo” ou “concordo totalmente” que o turismo aumentou o número destes postos. De seguida, o residente foi inquirido no sentido de averiguar a sua opinião no que toca à finalidade dos proveitos económicos provenientes do turismo, se estes permanecem ou não na região, assim, a questão ganhando dupla conotação pois também é averiguado o parecer do residente no que toca ao investimento estrangeiro na região. A maioria dos residentes, 43,4%, concorda ou concorda totalmente que o dinheiro gasto pelo turista permanece na região,

opostamente aos 22,6% que discordam ou discordam totalmente com esta questão. No que toca ao turismo como impulsionador da produção e comercialização de produtos locais, 88,3% dos inquiridos demonstraram um parecer positivo, respondendo “Concordo” ou “concordo totalmente”. Quando confrontado com a dificuldade de estacionamento na sua zona de residência, 237 dos residentes inquiridos demonstraram que o turismo aumentou esta dificuldade. Na capacidade de resposta dos serviços aos residentes, 56,3% dos inquiridos revelam que esta capacidade foi prejudicada pelo aumento do turismo. Assim 48,4% da amostra recolhida revela que mediante o aumento do turismo o residente perdeu qualidade de vida. Contrariamente, 28,2% revela discordar ou discordar totalmente que com o aumento do turismo o residente tenha perdido qualidade de vida. Relativamente à questão “O turismo ajuda na criação de novos serviços que servem os residentes”, 41,5% responderam “Concordo” e 23,9% responderam “Discordo”. O residente foi questionado acerca do contacto que este já obteve com o turista, 232 dos 376 inquiridos avaliaram positivamente este contacto, apenas 23 inquiridos demonstraram um parecer negativo no contacto que obtiveram com o turista. Os costumes e tradições são a identidade de qualquer civilização, quando inquiridos sobre a sua opinião no que toca à alteração dos costumes e tradições locais dado o aumento de turismo verificado, 45,8% dos residentes responderam “Discordo” ou “Discordo totalmente”. O residente quando confrontado com a possibilidade de ter uma maior envolvência com a experiência do turista, 57,7% da amostra recolhida demonstrou disponibilidade e um parecer positivo no que toca a esta temática.

Posteriormente são apresentadas as questões que objetivam identificar a perspectiva do residente do impacto ambiental causado pelo turismo. Em primeiro lugar, o residente da ilha de São Miguel é questionado sobre o aumento do trânsito na região dado o aumento do turismo, sendo possível, igualmente,

identificar a perspetiva do residente em termos do aumento dos mais variados tipos de poluição automóvel associados ao aumento turístico. Da amostra recolhida 40,2% concorda e 52,7% concorda totalmente que o aumento do turismo traduziu-se num aumento do trânsito automóvel. De seguida, foi pedido o ponto de vista do residente acerca da responsabilidade ecológica verificada nos turistas que visitam a sua região, pelo que, 33,5% não concordam nem discordam que o turista se comporta com responsabilidade ecológica, revelando não ter uma opinião delineada, dos residentes inquiridos que mostram uma opinião formada neste assunto; 36,7% revelou um parecer negativo no que toca à responsabilidade ecológica do turista e; os restantes 29,8% são referentes aos residentes que revelaram um parecer positivo nesta questão. Quando averiguada a perceção do residente no que diz respeito ao aumento da quantidade de lixo produzido dado o aumento do turismo, 88,8% dos inquiridos responderam que “Concordo” ou “concordo totalmente”. Seguidamente, o residente é questionado sobre a degradação paisagística dado o aumento do turismo, pelo que é demonstrado que 263 dos 376 residentes inquiridos concordam que existe relação entre estas duas variáveis. Na opinião do residente, 32,8% pensa que o aumento do turismo não diminui os espaços verdes e a natureza, mas 46% considera que o aumento do turismo os diminui. No que toca às medidas de preservação do meio ambiente, 28,7% dos residentes discorda que o aumento do turismo diminua estas medidas, mas as opiniões demonstraram-se extremamente equilibradas nesta questão, com 20,7%, 22,6% e 20,2% no que diz respeito a “Não concordo nem discordo” que o aumento do turismo diminui as medidas de preservação do meio ambiente, “Concordo” que o aumento do turismo diminui estas medidas e “Concordo totalmente” que o aumento do turismo diminui estas mesmas medidas, respetivamente. Por último, quando os residentes foram abordados acerca do papel do governo no planeamento do desenvolvimento turístico na região, 54,4% dos inquiridos revelam que na sua opinião o governo “Não” está a ter uma boa prestação nesta temática, contrastante com os 17,3% dos residentes

inquiridos que demonstraram uma opinião favorável ao planejamento do desenvolvimento turístico na região desenvolvido pelo atual governo.

| Questões                                                                                                                       | Frequência |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
|                                                                                                                                | N          | %     |
| <b>Amostra (n = 376)</b>                                                                                                       |            |       |
| <b>1. Questões relativas ao impacto socioeconómico</b>                                                                         |            |       |
| <b>1.1 - Considera que, mediante o desenvolvimento turístico, verificou-se um aumento no preço dos produtos e serviços</b>     |            |       |
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"                                                                                             | 6          | 1,6%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                                                                                                        | 16         | 4,3%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo"                                                                                       | 20         | 5,3%  |
| Resposta 4 - "Concordo"                                                                                                        | 191        | 50,8% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"                                                                                             | 143        | 38,0% |
| <b>1.2 - O aumento do turismo cria postos de trabalho para os residentes</b>                                                   |            |       |
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"                                                                                             | 2          | 0,5%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                                                                                                        | 20         | 5,3%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo"                                                                                       | 46         | 12,2% |
| Resposta 4 - "Concordo"                                                                                                        | 228        | 60,6% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"                                                                                             | 80         | 21,3% |
| <b>1.3 - Considera que o dinheiro gasto pelos turistas na região permanece na mesma</b>                                        |            |       |
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"                                                                                             | 10         | 2,7%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                                                                                                        | 75         | 19,9% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo"                                                                                       | 128        | 34,0% |
| Resposta 4 - "Concordo"                                                                                                        | 151        | 40,2% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"                                                                                             | 12         | 3,2%  |
| <b>1.4 - O turismo impulsiona a produção e comercialização de produtos locais</b>                                              |            |       |
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"                                                                                             | 2          | 0,5%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                                                                                                        | 16         | 4,3%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo"                                                                                       | 26         | 6,9%  |
| Resposta 4 - "Concordo"                                                                                                        | 249        | 66,2% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"                                                                                             | 83         | 22,1% |
| <b>1.5 - Considera que com o aumento do turismo, também aumentou a dificuldade de estacionamento na sua zona de residência</b> |            |       |
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"                                                                                             | 38         | 10,1% |

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 66  | 17,6% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 35  | 9,3%  |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 97  | 25,8% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 140 | 37,2% |

**1.6 - Considera que com o aumento do turismo, diminuiu a capacidade de resposta de serviços aos residentes**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 19  | 5,1%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 74  | 19,7% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 71  | 18,9% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 122 | 32,4% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 90  | 23,9% |

**1.7 - Considera que com o aumento do turismo, o residente perdeu qualidade de vida**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 35  | 9,3%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 71  | 18,9% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 88  | 23,4% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 112 | 29,8% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 70  | 18,6% |

**1.8 - O turismo ajuda na criação de novos serviços que servem os residentes**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 21  | 5,6%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 90  | 23,9% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 84  | 22,3% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 156 | 41,5% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 25  | 6,6%  |

**1.9 - A sua avaliação do contacto que já obteve com turistas é**

|                         |     |       |
|-------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Positiva" | 232 | 61,7% |
| Resposta 2 - "Negativa" | 26  | 6,9%  |
| Resposta 3 - "Neutra"   | 118 | 31,4% |

**1.10 - Considera que o aumento do turismo altera os costumes e tradições locais**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 33  | 8,8%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 139 | 37,0% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 89  | 23,7% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 99  | 26,3% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 16  | 4,3%  |

### **1.11 - Gostaria que a comunidade fosse mais envolvida com a experiência do turista**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 7   | 1,9%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 36  | 9,6%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 116 | 30,9% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 189 | 50,3% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 28  | 7,4%  |

## **2. Questões relativas ao impacto ambiental**

### **2.1 - Considera que com o aumento do turismo, também aumentou o trânsito na região**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 4   | 1,1%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 12  | 3,2%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 11  | 2,9%  |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 151 | 40,2% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 198 | 52,7% |

### **2.2 - No seu ponto de vista, os turistas comportam-se com responsabilidade ecológica**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 28  | 7,4%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 110 | 29,3% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 126 | 33,5% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 100 | 26,6% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 12  | 3,2%  |

### **2.3 - Na sua opinião, com o aumento do turismo, aumentou a quantidade de lixo produzida**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 5   | 1,3%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 16  | 4,3%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 21  | 5,6%  |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 166 | 44,1% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 168 | 44,7% |

### **2.4 - Na sua opinião, com o aumento do turismo, aumentou a degradação da paisagem**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 8   | 2,1%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 60  | 16,0% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 45  | 12,0% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 127 | 33,8% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 136 | 36,2% |

### **2.5 - Na sua opinião, o aumento do turismo diminui os espaços verdes e a natureza**

|                                    |    |      |
|------------------------------------|----|------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente" | 19 | 5,1% |
|------------------------------------|----|------|

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 104 | 27,7% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 80  | 21,3% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 86  | 22,9% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 87  | 23,1% |

#### **2.6 - Na sua opinião, o aumento do turismo diminui as medidas de preservação do meio ambiente**

|                                          |     |       |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 29  | 7,7%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 108 | 28,7% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 78  | 20,7% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 85  | 22,6% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 76  | 20,2% |

#### **2.7 - Na sua opinião, o governo está a fazer um bom papel no planeamento do desenvolvimento turístico na região**

|                                         |     |       |
|-----------------------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Sim"                      | 65  | 17,3% |
| Resposta 2 - "Não"                      | 205 | 54,5% |
| Resposta 3 - "Sem opinião fundamentada" | 106 | 28,2% |

**Tabela 5: Distribuição das respostas às questões colocadas aos residentes**

### **4.1.3 Apresentação dos resultados relativos às empresas**

No que diz respeito à apresentação dos resultados relativos às empresas pertencentes ao setor turístico, esta foi dividida em duas tabelas: a Tabela 6 que descreve de forma breve o perfil da empresa e a Tabela 7 que detém as questões que tem por objetivo avaliar a perceção das empresas que desenvolvem atividades no setor turístico, acerca do impacto socioeconómico e do impacto ambiental na ilha de São Miguel.

A Tabela 6 é composta por três questões que foram colocadas no questionário às empresas, sendo: i) "Ano do alvará", podendo avaliar o espaço temporal em que a empresa se encontra em atividade; ii) "Ramo de atividade", categorizando a amostra em alojamento, animação turística, rent-a-car e restauração; e iii) "Origem", assim sendo possível verificar a percentagem de empresas com origem regional e nacional. Desta forma, 24,6% das empresas inquiridas

revelaram ter o ano do alvará igual ou inferior a 2013, 21,2% revelou ter ano do alvará entre 2014 e 2015, 23,7% têm ano do alvará datado entre 2016 e 2017, e 30,5% obteve o ano do alvará entre 2018 e 2019. Relativamente ao “Ramo de atividade”, as empresas subdividem-se em 64,4% pertencentes ao setor do alojamento, 23,7% são empresas dedicadas à animação turística, 1,7% são *rent-a-car's* e 10,2% pertencem ao setor da restauração. Quanto à “Origem” da empresa, 96,6% são empresas de origem regional e apenas 3,4% tem origem nacional.

| Perfil                       | Frequência |       |
|------------------------------|------------|-------|
|                              | N          | %     |
| <b>Amostra (n = 118)</b>     |            |       |
| <b>1 - Ano do alvará</b>     |            |       |
| ≥ 2013                       | 29         | 24,6% |
| 2014 e 2015                  | 25         | 21,2% |
| 2016 e 2017                  | 28         | 23,7% |
| 2018 e 2019                  | 36         | 30,5% |
| <b>2 - Ramo de atividade</b> |            |       |
| Alojamento                   | 76         | 64,4% |
| Animação turística           | 28         | 23,7% |
| Rent-a-car                   | 2          | 1,7%  |
| Restauração                  | 12         | 10,2% |
| <b>3 - Origem</b>            |            |       |
| Regional                     | 114        | 96,6% |
| Nacional                     | 4          | 3,4%  |

**Tabela 6: Distribuição do perfil das empresas inquiridas**

A Tabela 7 é relativa às questões aplicadas às empresas que operam no setor do turismo na ilha de São Miguel, com o objetivo de averiguar o impacto socioeconómico e ambiental associado a cada uma destas empresas e da sua individual perspectiva. Assim relativamente às questões que avaliam o impacto socioeconómico, inicia-se através da avaliação dos postos de trabalho que as empresas garantem. Das 118 empresas inquiridas, 13 garantem mais de 10 postos

de trabalho, 9 empresas asseguram de 5 a 10 postos de trabalho, 80 empresas contemplam de 1 a 5 postos de trabalho e 16 empresas não garantem qualquer posto de trabalho, revelando que o proprietário é responsável por todas as atividades desenvolvidas na empresa. Destes postos de trabalho, 5,9% das empresas inquiridas responderam que 0% a 25% são representados por população local, 0,8% das empresas inquiridas responderam que 25% a 50% são representados por população local, 2,5% das empresas inquiridas responderam que 50% a 75% são representados por população local e 77,1% das empresas inquiridas responderam que 75% a 100% são representados por população local. Quando inquiridas sobre os três meses de maior procura turística, junho, julho e agosto foram os mais selecionados pelas empresas concretizando 22,3%, 31,6%, 31,1% respetivamente, das respostas. Relativamente à importância do turista para a sustentabilidade do negócio da empresa, 93,2% das empresas responderam “Concordo” ou “concordo totalmente”. 111 das 118 empresas inquiridas não contém qualquer tipo de investimento estrangeiro. As empresas foram questionadas acerca do aumento do grau de sobrelotação do seu setor de atividade, pelo que 52,2% concordou com esta afirmação, e apenas 15,3% das empresas responderam que discordavam ou discordavam totalmente com esta afirmação. A competitividade do setor de atividade das empresas foi considerada por 48,3% das inquiridas como equilibrada e por 37,3% como desequilibrada. As empresas também foram questionadas acerca da existência de medidas de aproximação da comunidade local à experiência do turista, pelo que 58,5% responderam que não têm instauradas qualquer tipo de medidas de aproximação da comunidade ao turista. No que diz respeito às questões que avaliam o impacto ambiental, primeiramente a empresa é questionada acerca da existência de alguma certificação ambiental, onde 88,1% das empresas respondeu que não detinham qualquer tipo de certificação nesta área. De seguida foram inquiridas acerca da necessidade de instauração de práticas de sustentabilidade ambiental mediante a afluência turística verificada, pelo que 91,6% das inquiridas

responderam que concordavam ou concordavam totalmente com esta afirmação. Pedindo para a empresa classificar a sua preocupação ambiental, verificou-se que 50% das empresas se classificou com um 5 em 5 revelando uma preocupação ambiental máxima, e 36,4% classificou-se com um 4 em 5 relativamente à sua preocupação ambiental, assim apenas 13,5% das respostas foram dadas a níveis inferiores na escala de 4 em 5. Das 118 empresas inquiridas, 95 desenvolvem práticas de cariz sustentável em relação à preservação da natureza e 90 destas mesmas 118 transmitem informações de consciencialização ambiental no decorrer das atividades desenvolvidas com os turistas. As empresas foram pedidas para classificarem a preocupação ambiental dos turistas aos quais prestaram serviços. 47,5% das empresas classificou os turistas com 4 numa escala de 1 a 5, 25,4% classificou com 5 os turistas que prestou serviços, assim atribuindo a classificação máxima, 22,9% das empresas classificaram com um 3 os turistas e assim apenas 4,2% das empresas inquiridas atribuíram notas de 2 e 1 à preocupação ambiental dos turistas. Por último, as empresas foram questionadas sobre a possibilidade de desenvolverem a sua atividade numa vertente mais ecológica, pelo que 75,4% respondeu afirmativamente a esta questão.

| Questões                                                                             | Frequência |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
|                                                                                      | N          | %     |
| <b>Amostra (n = 118)</b>                                                             |            |       |
| <b>1. Questões relativas ao impacto socioeconómico</b>                               |            |       |
| <b>1.1 - Quantos postos de trabalho a empresa garante</b>                            |            |       |
| Resposta 1 - ">10"                                                                   | 13         | 11,0% |
| Resposta 2 - "5 a 10"                                                                | 9          | 7,6%  |
| Resposta 3 - "1 a 5"                                                                 | 80         | 67,8% |
| Resposta 4 - "0"                                                                     | 16         | 13,6% |
| <b>1.2 - Quantos destes postos de trabalho são representados por população local</b> |            |       |
| Resposta 1 - "75% a 100%"                                                            | 91         | 77,1% |
| Resposta 2 - "50% a 75%"                                                             | 3          | 2,5%  |
| Resposta 3 - "25% a 50%"                                                             | 1          | 0,8%  |
| Resposta 4 - "0% a 25%"                                                              | 7          | 5,9%  |
| Resposta 5 - "Empresa não garante postos de trabalho"                                | 16         | 13,6% |

### **1.3 - Identifique os três meses de maior procura turística no seu setor de atividade**

|                         |     |       |
|-------------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Março"    | 1   | 0,3%  |
| Resposta 2 - "Abril"    | 3   | 0,8%  |
| Resposta 3 - "Maio"     | 7   | 2,0%  |
| Resposta 4 - "Junho"    | 79  | 22,3% |
| Resposta 5 - "Julho"    | 112 | 31,6% |
| Resposta 6 - "Agosto"   | 110 | 31,1% |
| Resposta 7 - "Setembro" | 38  | 10,7% |
| Resposta 8 - "Outubro"  | 4   | 1,1%  |

### **1.4 - Considera os turistas determinantes para a sustentabilidade do seu negócio**

|                                          |    |       |
|------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 1  | 0,8%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 2  | 1,7%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 5  | 4,2%  |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 21 | 17,8% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 89 | 75,4% |

### **1.5 - A sua empresa depreende algum tipo de investimento estrangeiro**

|                    |     |       |
|--------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Sim" | 7   | 5,9%  |
| Resposta 2 - "Não" | 111 | 94,1% |

### **1.6 - Na sua opinião o grau de sobrelotação do seu setor de atividade tem vindo a aumentar exponencialmente**

|                                          |    |       |
|------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 2  | 1,7%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 16 | 13,6% |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 17 | 14,4% |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 62 | 52,5% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 21 | 17,8% |

### **1.7 - Considera que a competitividade do seu setor de atividade é**

|                                         |    |       |
|-----------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Equilibrada"              | 57 | 48,3% |
| Resposta 2 - "Desequilibrada"           | 44 | 37,3% |
| Resposta 3 - "Sem opinião fundamentada" | 17 | 14,4% |

### **1.8 - Existe alguma medida, na sua empresa, que tenha por objetivo a aproximação da comunidade local aos turistas**

|                    |    |       |
|--------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Sim" | 49 | 41,5% |
| Resposta 2 - "Não" | 69 | 58,5% |

---

## **2. Questões relativas ao impacto ambiental**

---

### **2.1 - A empresa detém alguma certificação ambiental**

|                    |     |       |
|--------------------|-----|-------|
| Resposta 1 - "Sim" | 14  | 11,9% |
| Resposta 2 - "Não" | 104 | 88,1% |

### **2.2 - Considera que a afluência turística verificada nos últimos anos, obriga à instauração de práticas de sustentabilidade ambiental**

|                                          |    |       |
|------------------------------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Discordo totalmente"       | 0  | 0,0%  |
| Resposta 2 - "Discordo"                  | 4  | 3,4%  |
| Resposta 3 - "Não concordo nem discordo" | 6  | 5,1%  |
| Resposta 4 - "Concordo"                  | 35 | 29,7% |
| Resposta 5 - "Concordo totalmente"       | 73 | 61,9% |

### **2.3 - Como classifica a preocupação ambiental da sua empresa de 1(preocupação mínima) a 5(preocupação máxima)**

|                  |    |       |
|------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "1" | 0  | 0,0%  |
| Resposta 2 - "2" | 1  | 0,8%  |
| Resposta 3 - "3" | 15 | 12,7% |
| Resposta 4 - "4" | 43 | 36,4% |
| Resposta 5 - "5" | 59 | 50,0% |

### **2.4 - É desenvolvida pela sua empresa alguma prática de cariz sustentável em relação à preservação da natureza**

|                    |    |       |
|--------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Sim" | 95 | 80,5% |
| Resposta 2 - "Não" | 23 | 19,5% |

### **2.5 - É transmitida alguma informação de consciencialização ambiental no decorrer das atividades desenvolvidas com turistas**

|                    |    |       |
|--------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Sim" | 90 | 76,3% |
| Resposta 2 - "Não" | 28 | 23,7% |

### **2.6 - Como classifica a preocupação ambiental dos turistas aos quais prestou serviços, sendo 1(preocupação mínima) e 5(preocupação máxima)**

|                  |    |       |
|------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "1" | 1  | 0,8%  |
| Resposta 2 - "2" | 4  | 3,4%  |
| Resposta 3 - "3" | 27 | 22,9% |
| Resposta 4 - "4" | 56 | 47,5% |
| Resposta 5 - "5" | 30 | 25,4% |

### **2.7 - No seu ponto de vista, seria possível o desenvolvimento da sua atividade numa vertente mais ecológica**

|                    |    |       |
|--------------------|----|-------|
| Resposta 1 - "Sim" | 89 | 75,4% |
|--------------------|----|-------|

Resposta 2 - "Não"

29 24,6%

Tabela 7: Distribuição das respostas às questões colocadas às empresas

## 4.2. Análise dos resultados

### 4.2.1 Análise dos resultados relativos aos turistas

De forma a proceder à análise dos resultados relativos aos turistas que visitam a ilha de São Miguel, foi utilizado o *software* de análise estatístico IBM SPSS Statistics, versão 26. A análise foi processada de acordo com a questão de investigação, que nesta fase, pretende averiguar o impacto socioeconómico e ambiental do ecoturismo nos turistas que visitam a região. Assim foi escolhida como variável central de análise à seguinte pergunta presente no inquérito ao turista: “Como classifica a sua preocupação ambiental de 1 a 5?”. De seguida, foram escolhidas outras variáveis com o intuito de cruzar a informação com a variável central, assim analisando os impactos económico, social e ambiental detetados pelo turista. Note-se que estas variáveis surgem em forma de pergunta, também presentes no inquérito ao turista.

No que diz respeito ao impacto económico foram selecionadas as perguntas: “Valor estimado despendido em alojamento, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel?”; “Valor estimado despendido em alimentação, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel?”; “Valor estimado despendido em atividades, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel?” e “Valor estimado despendido em transportes, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel?”. Desta forma, foi possível formular a primeira hipótese:

H1: Turista com maior preocupação ambiental despendem mais dinheiro em período de férias

De forma a cruzar as informações anteriormente referidas e testar a hipótese formulada, foi elaborada uma análise estatística de correlação, utilizando o coeficiente de correlação de Pearson, através do SPSS, onde resultou a Tabela 8.

| Correlations                               |                     |                             |                              |                             |                              |                                            |
|--------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|
|                                            |                     | Valor_despendido_Alojamento | Valor_despendido_Alimentação | Valor_despendido_Atividades | Valor_despendido_Transportes | Autoclassificação_da_preocupação_ambiental |
| Valor_despendido_Alojamento                | Pearson Correlation | 1                           | ,528**                       | ,522**                      | ,444**                       | -,069                                      |
|                                            | Sig. (2-tailed)     |                             | ,000                         | ,000                        | ,000                         | ,470                                       |
|                                            | N                   | 111                         | 111                          | 111                         | 111                          | 111                                        |
| Valor_despendido_Alimentação               | Pearson Correlation | ,528**                      | 1                            | ,513**                      | ,633**                       | -,001                                      |
|                                            | Sig. (2-tailed)     | ,000                        |                              | ,000                        | ,000                         | ,989                                       |
|                                            | N                   | 111                         | 111                          | 111                         | 111                          | 111                                        |
| Valor_despendido_Atividades                | Pearson Correlation | ,522**                      | ,513**                       | 1                           | ,507**                       | -,052                                      |
|                                            | Sig. (2-tailed)     | ,000                        | ,000                         |                             | ,000                         | ,588                                       |
|                                            | N                   | 111                         | 111                          | 111                         | 111                          | 111                                        |
| Valor_despendido_Transportes               | Pearson Correlation | ,444**                      | ,633**                       | ,507**                      | 1                            | -,111                                      |
|                                            | Sig. (2-tailed)     | ,000                        | ,000                         | ,000                        |                              | ,248                                       |
|                                            | N                   | 111                         | 111                          | 111                         | 111                          | 111                                        |
| Autoclassificação_da_preocupação_ambiental | Pearson Correlation | -,069                       | -,001                        | -,052                       | -,111                        | 1                                          |
|                                            | Sig. (2-tailed)     | ,470                        | ,989                         | ,588                        | ,248                         |                                            |
|                                            | N                   | 111                         | 111                          | 111                         | 111                          | 111                                        |

**Tabela 8: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental do turista e os valores despendidos pelo mesmo no seu período de férias**

Como pode ser verificado, a hipótese formulada (H1) é falsa, uma vez que todas as correlações entre a preocupação ambiental do turista e os seus gastos é negativa ( $\rho = -0,069$ ;  $\rho = -0,001$ ;  $\rho = -0,052$ ;  $\rho = -0,111$ ), e uma vez que,  $\rho \in [-1, 0]$ , existe uma relação inversa. Assim, quanto maior o valor despendido no período de férias, a preocupação ambiental do turista diminui.

Relativamente ao impacto social, foi selecionada a pergunta “Como classifica a sua experiência de contacto com a comunidade local?”, para ser correlacionada com a variável central. Assim foi formulada a seguinte hipótese, (H2), Turistas com maior preocupação ambiental classificam mais positivamente a sua experiência de contacto com a comunidade local

Onde resultou a seguinte Tabela 9.

**Correlations**

|                                             |                     | Autoclassificação_da_preocupação_ambiental | Classificação_contacto_com_comunidade_local |
|---------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Autoclassificação_da_preocupação_ambiental  | Pearson Correlation | 1                                          | ,368**                                      |
|                                             | Sig. (2-tailed)     |                                            | ,000                                        |
|                                             | N                   | 111                                        | 111                                         |
| Classificação_contacto_com_comunidade_local | Pearson Correlation | ,368**                                     | 1                                           |
|                                             | Sig. (2-tailed)     | ,000                                       |                                             |
|                                             | N                   | 111                                        | 111                                         |

**Tabela 9: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental do turista e a classificação que este atribuiu ao contacto com a comunidade local**

A hipótese formulada (H2) está correta, uma vez que o coeficiente de correlação de Pearson é positivo ( $\rho = 0,368$ ),  $\rho \in [0, 1]$ . Assim é validada a relação entre as duas variáveis, quando maior for a preocupação ambiental do turista, melhor classificação é dada ao contacto com a comunidade local.

Por último, de forma a analisar o impacto ambiental foi selecionada a questão “Na sua estadia em São Miguel, denotou que a afluência turística causa um impacto no ambiente local?”, sendo possível a resposta através de oito variáveis, todas estas foram correlacionadas com a variável central anteriormente referida, resultando na Tabela 10. Foi assim formulada a hipótese e de seguida a correlação de Pearson, de forma a analisar a sua veracidade:

H3: Turistas com maior preocupação ambiental denotam mais impactos no ambiente local

### Correlations

|                                                               | Autoclassificação_da<br>preocupação ambiental | Pearson<br>Correlation | Sig.<br>(2-tailed) | N   |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|--------------------|-----|
| Autoclassificação_da<br>preocupação ambiental                 |                                               | 1                      |                    | 111 |
| Impacto ambiental<br>_Nenhum                                  |                                               | ,001                   | ,988               | 111 |
| Impacto ambiental<br>_Congestionamento_do_trânsito            |                                               | -,184                  | ,054               | 111 |
| Impacto ambiental<br>_Erosão_degradação_do<br>suporte físico  |                                               | -,057                  | ,554               | 111 |
| Impacto ambiental<br>_Barulho_ruído                           |                                               | -,093                  | ,332               | 111 |
| Impacto ambiental<br>_Desflorestação_deterioração<br>da flora |                                               | -,021                  | ,824               | 111 |
| Impacto ambiental<br>_Stress_na_fauna                         |                                               | ,085                   | ,376               | 111 |
| Impacto ambiental<br>_Lixo_e_restos_alimentares               |                                               | -,056                  | ,557               | 111 |
| Impacto ambiental<br>_Trânsito_rodoviário                     |                                               | -,040                  | ,676               | 111 |

**Tabela 10: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental do turista e os impactos ambientais denotados pelo mesmo**

A hipótese formulada (H3) está falsa, uma vez que o coeficiente de correlação de Pearson é negativo em seis das oito possíveis variáveis ( $\rho = -0,184$ ;  $\rho = -0,057$ ;  $\rho = -0,093$ ;  $\rho = -0,021$ ;  $\rho = -0,056$ ;  $\rho = -0,040$ ),  $\rho \in [-1, 0]$ . Os turistas que não verificaram nenhum impacto no ambiente apresentam um  $\rho = 0,001$ , revelando que a variável central, preocupação ambiental do turista, não é linearmente dependente de não ser verificado nenhum impacto. O único coeficiente de correlação positivo verificado foi o do impacto referente ao “Stress na fauna” apresentando um  $\rho = 0,085$  assim verificando que quando a variável central aumenta esta também aumenta. Todos os restantes impactos têm uma relação inversa, isto é, quando uma variável aumenta a outra diminui.

#### **4.2.2 Análise dos resultados relativos aos residentes**

De forma a proceder à análise dos resultados relativos aos residentes da ilha de São Miguel, foi utilizado o *software* de análise estatístico IBM SPSS Statistics,

versão 26. A análise foi processada de acordo com a questão de investigação, que nesta fase, pretende averiguar o impacto socioeconómico e ambiental do ecoturismo nos residentes da ilha de São Miguel. Assim foi escolhida como variável central de análise a seguinte pergunta presente no inquérito ao residente: “Considera que o aumento do turismo, perdeu qualidade de vida?”. De seguida, foram escolhidas outras variáveis com o intuito de cruzar a informação com a variável central, assim analisando os impactos económico, social e ambiental detetados pelo residente, estas variáveis surgem em forma de pergunta, presentes no inquérito ao residente.

No que diz respeito ao impacto económico foi selecionada a pergunta: “Considera que, mediante o desenvolvimento turístico, verificou-se um aumento no preço dos produtos e serviços?”. Procedendo ao cruzamento de informação, tal como descrito acima, foi possível formular a Tabela 11 e a seguinte hipótese:

H4: Residentes que denotam que perderam qualidade de vida com o aumento do turismo, verificam um aumento no preço dos produtos e serviços

**Correlations**

|                                                  |                     | Aumento_turismo_perdeu_qualidade_vida | Aumento_turismo_aumentou_o_preço_bens_e_serviços |
|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Aumento_turismo_perdeu_qualidade_vida            | Pearson Correlation | 1                                     | ,424**                                           |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     |                                       | ,000                                             |
|                                                  | N                   | 376                                   | 376                                              |
| Aumento_turismo_aumentou_o_preço_bens_e_serviços | Pearson Correlation | ,424**                                | 1                                                |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     | ,000                                  |                                                  |
|                                                  | N                   | 376                                   | 376                                              |

**Tabela 11: Correlação entre os residentes que denotam uma perda na qualidade de vida e os residentes que verificaram um aumento no preço dos produtos e serviços**

Analisando o coeficiente de correlação de Pearson, resultante do cruzamento das variáveis mencionadas em H4, verificamos que a hipótese é verdadeira, uma vez que o coeficiente é positivo ( $\rho = 0,424$ ),  $\rho \in [0, 1]$ . O resultado é significativo,

assim conclui-se que dado o aumento do turismo, a variável subida de preço dos bens e serviços aumenta, com o aumento da variável referente à perda de qualidade de vida.

Relativamente ao impacto social, foi seleccionada a pergunta “A sua avaliação do contacto que já obteve com turista”, para ser correlacionada com a variável central “Considera que, mediante o desenvolvimento turístico, verificou-se um aumento no preço dos produtos e serviços?”. Assim foi formulada a seguinte hipótese:

H5: Residentes que denotam que perderam qualidade de vida com o aumento do turismo, avaliam de forma mais positiva o contacto obtido com o turista.

Resultando da análise elaborada no SPSS foi elaborada a Tabela 12.

|                                       |                     | Aumento_turismo_perdeu_qualidade_vida | Avaliação_do_contacto_com_turista |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Aumento_turismo_perdeu_qualidade_vida | Pearson Correlation | 1                                     | ,400**                            |
|                                       | Sig. (2-tailed)     |                                       | ,000                              |
|                                       | N                   | 376                                   | 376                               |
| Avaliação_do_contacto_com_turista     | Pearson Correlation | ,400**                                | 1                                 |
|                                       | Sig. (2-tailed)     | ,000                                  |                                   |
|                                       | N                   | 376                                   | 376                               |

**Tabela 12: Correlação entre os residentes que denotam uma perda na qualidade de vida e a avaliação do contacto destes com o turista**

Como pode ser verificado, a hipótese formulada (H5) é verdadeira, uma vez que a correlação entre a perda de qualidade de vida do residente e a avaliação do contacto obtido com o turista é positiva ( $\rho = 0,400$ ), e uma vez que,  $\rho \in [0, 1]$ . Assim, quanto maior a variável referente à perda de qualidade de vida, a avaliação positiva do contacto com o turista por parte do residente também aumenta.

No que diz respeito ao impacto ambiental foi seleccionada a questão “Na sua opinião, o aumento do turismo diminui as medidas de preservação do meio ambiente”, sendo correlacionada com a variável central. Foi assim, elaborada a

Tabela 13 e formulada a hipótese, e de seguida a correlação de Pearson, de forma a analisar a sua veracidade:

H6: Residentes que denotam que perderam qualidade de vida com o aumento do turismo, consideram que as medidas de preservação do meio ambiente diminuiram

**Correlations**

|                                                         |                     | Aumento_turismo_perdeu_qualidade_vida | Aumento_turismo_diminuiu_medidas_preservação_ambientais |
|---------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Aumento_turismo_perdeu_qualidade_vida                   | Pearson Correlation | 1                                     | ,561**                                                  |
|                                                         | Sig. (2-tailed)     |                                       | ,000                                                    |
|                                                         | N                   | 376                                   | 376                                                     |
| Aumento_turismo_diminuiu_medidas_preservação_ambientais | Pearson Correlation | ,561**                                | 1                                                       |
|                                                         | Sig. (2-tailed)     | ,000                                  |                                                         |
|                                                         | N                   | 376                                   | 376                                                     |

**Tabela 13: Correlação entre os residentes que denotam uma perda na qualidade de vida e os residentes que verificaram uma diminuição nas medidas de preservação ambiental**

A hipótese formulada (H6) está correta, uma vez que o coeficiente de correlação é positivo ( $\rho = 0,561$ ),  $\rho \in [0, 1]$ . Assim é validada a relação entre as duas variáveis, quando maior for a opinião do residente referente à perda de qualidade de vida, maior é a opinião sobre a diminuição de medidas de preservação do meio ambiente.

### **4.2.3 Análise dos resultados relativos às empresas**

De igual forma às análises anteriormente descritas, para proceder à análise dos resultados relativos às empresas a operar no setor turístico da ilha de São Miguel, foi utilizado o *software* de análise estatístico IBM SPSS Statistics, versão 26. A análise foi processada de acordo com a questão de investigação, que nesta fase, pretende averiguar o impacto socioeconómico e ambiental do ecoturismo nas empresas, que o setor de atividade envolva o turismo da ilha de São Miguel. Assim foi escolhida como variável central de análise à seguinte pergunta presente

no inquérito às empresas: “Como classifica a preocupação ambiental da sua empresa de 1 a 5?”. De seguida, foram escolhidas outras variáveis com o intuito de cruzar a informação com a variável central, assim analisando os impactos económico, social e ambiental detetados pela empresa, estas variáveis surgem em forma de pergunta, presentes no inquérito às empresas.

No que diz respeito ao impacto económico foi selecionada a pergunta: “Quantos destes postos de trabalho são representados por locais?”, sendo cruzada esta informação com a variável central, “Como classifica a preocupação ambiental da sua empresa de 1 a 5?”, desta forma, foi possível elaborar a Tabela 14 e formular a hipótese, de seguida foi feita a correlação estatística:

H7: Empresas com maior preocupação ambiental empregam mais trabalhadores locais

| <b>Correlations</b>                            |                     |                                                |                                         |
|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|                                                |                     | Número_postos_de_trabalho_representados_locais | Autoclassificação_preocupação_ambiental |
| Número_postos_de_trabalho_representados_locais | Pearson Correlation | 1                                              | -,037                                   |
|                                                | Sig. (2-tailed)     |                                                | ,694                                    |
|                                                | N                   | 118                                            | 118                                     |
| Autoclassificação_preocupação_ambiental        | Pearson Correlation | -,037                                          | 1                                       |
|                                                | Sig. (2-tailed)     | ,694                                           |                                         |
|                                                | N                   | 118                                            | 118                                     |

**Tabela 14: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental das empresas e o número de postos de trabalho destas representados por residentes**

A hipótese formulada (H7) não é corroborada, uma vez que o coeficiente de correlação é negativo ( $\rho = -0,037$ ),  $\rho \in [-1, 0]$ . Assim é rejeitada a hipótese formulada, pois verifica-se uma relação inversa, isto é, aumentando a variável preocupação ambiental da empresa, diminui a variável referente ao número de postos de trabalho representados por locais.

Relativamente ao impacto social, foi selecionada a pergunta “Existe algum tipo de medida, na sua atividade, que tenha por objetivo a aproximação da

comunidade local aos turistas?” para ser correlacionada com a variável central. Assim foi formulada a seguinte hipótese e posterior Tabela 15:

H8: Empresas com maior preocupação ambiental, implementam mais medidas de aproximação da comunidade local aos turistas

Procedida à análise estatística, com recurso ao SPSS, através do coeficiente de correlação de Pearson, foi obtido o seguinte quadro:

|                                                  |                     | Autoclassificação_preocupação_ambiental | Existência_medida_aproximação_turista_aos_locais |
|--------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Autoclassificação_preocupação_ambiental          | Pearson Correlation | 1                                       | -,164                                            |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     |                                         | ,075                                             |
|                                                  | N                   | 118                                     | 118                                              |
| Existência_medida_aproximação_turista_aos_locais | Pearson Correlation | -,164                                   | 1                                                |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     | ,075                                    |                                                  |
|                                                  | N                   | 118                                     | 118                                              |

**Tabela 15: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental das empresas e a existência de medidas de aproximação do turista ao residente por parte destas**

A hipótese formulada (H8) é falsa, uma vez que a correlação de Pearson verificada é negativa ( $\rho = -0,164$ ),  $\rho \in [-1, 0]$ , existe uma relação inversa. Assim, a hipótese não é válida, concluindo que quanto maior a preocupação ambiental da empresa, menos medidas de aproximação do turista ao local são implementadas.

Por fim, relativamente ao impacto ambiental foi selecionada a questão “É transmitida alguma informação de consciencialização ambiental no decorrer das atividades desenvolvidas com turistas?”, sendo correlacionada com a variável central. Foi assim formulada a hipótese e de seguida a Tabela 16 resultando a correlação de Pearson, de forma a analisar a sua veracidade:

H9: Empresas com maior preocupação ambiental transmitem mais informações de consciência ambiental no decorrer das atividades desenvolvidas com turistas

**Correlations**

|                                                  |                     | Autoclassificação_preocupação_ambiental | Transmissão_informação_conscientização_ambiental |
|--------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Autoclassificação_preocupação_ambiental          | Pearson Correlation | 1                                       | -,430**                                          |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     |                                         | ,000                                             |
|                                                  | N                   | 118                                     | 118                                              |
| Transmissão_informação_conscientização_ambiental | Pearson Correlation | -,430**                                 | 1                                                |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     | ,000                                    |                                                  |
|                                                  | N                   | 118                                     | 118                                              |

**Tabela 16: Correlação entre a auto classificação da preocupação ambiental das empresas e a transmissão das empresas de informações referentes à conscientização ambiental**

Analisando o coeficiente de correlação resultante do procedimento estatístico que resultou o quadro anterior, verificamos que a hipótese (H9) é falsa, uma vez que o coeficiente é negativo ( $\rho = -0,430$ ),  $\rho \in [-1, 0]$ . A hipótese formulada não é validada, logo quanto maior a preocupação ambiental da empresa, menor é a quantidade de informação acerca de conscientização ambiental transmitida ao turista no decorrer das atividades desenvolvidas pela empresa.

# Capítulo 5

## Discussão e conclusões

Foi comprometido no início da presente dissertação responder à questão de investigação: Qual o impacto socioeconómico e ambiental do ecoturismo nos principais *stakeholders* que alberga o turismo na ilha de São Miguel? Para o efeito, foi constituída uma amostra composta pelas perceções de três grupos, identificados, como os principais interessados num desenvolvimento sustentável do turismo na ilha de São Miguel, que foram sujeitas a análise estatística com o propósito de identificar os impactos socioeconómico e ambiental de cada grupo. A amostra contabilizou um total de 605 inquéritos aprovados, segmentando-se em 111 turistas, 376 residentes e 118 empresas do setor turístico. Após a análise dos dados recolhidos, pode-se concluir que esta investigação vem confirmar o interesse do turismo e do ecoturismo por parte dos três grupos de *stakeholders* inquiridos, e ainda do Governo Regional como é retratado através do POTRAA e do PReDSA, no que diz respeito ao desenvolvimento económico e social da região em estudo.

Os resultados do estudo efetuado junto do turista que visita a ilha de São Miguel, demonstram-se extremamente importantes, porque as perceções de impactos socioeconómico e ambiental do turista irá moldar a sua satisfação constituindo assim um indicador fundamental de sustentabilidade a longo prazo pelo que contribuirá para uma eventual repetição de viagem ou recomendação do destino visitado (WTO, 2004). Assim, 46,8% dos turistas inquiridos que visitaram a ilha de São Miguel, auto classificaram a sua preocupação ambiental como máxima, 5 em 5, mas quando esta informação é comparada com os turistas que não verificaram nenhum impacto no ambiente local representando 45% dos inquiridos, deixa uma dupla conotação possível. Ou o turista sobrevalorizou a sua preocupação ambiental, ou então os impactos adjacentes da afluência

turística são extremamente diminutos. Mas tendo em consideração a perspetiva dos residentes, em que 70% destes “Concorda” ou “Concorda totalmente” que o aumento do turismo aumentou a degradação da paisagem, ficamos com a ideia que o turista sobrevalorizou a sua preocupação ambiental, uma vez que não denotou impactos no ambiente local que se demonstraram unânimes na opinião do residente. Em relação ao dinheiro despendido em regime de férias na ilha, verificou-se que o turista com maior consciência ambiental, não significa que tenha padrões mais elevados de despendido dinheiro no seu período de férias. As respostas mais seleccionadas pelos turistas, leva a um padrão individual, por dia, de gastos em alojamento, alimentação, atividades e transportes entre os 80 e os 160 euros. O turista, regra geral, demonstrou-se ainda disponível no pagamento de taxas extra, quer sejam destinadas ao alojamento quer sejam com a finalidade de entrada em uma determinada área turística, revelando assim que estas iniciativas deverão ser fomentadas, pois quando o intuito é de preservação e de melhoria de infraestruturas de apoio, o turista apoia e não revela ser um obstáculo no seu período de férias. Ainda é de salientar que 73 dos 111 turistas inquiridos não receberam qualquer tipo de informação no que toca à preservação do meio ambiente, revelando que ainda é extremamente diminuta a transmissão deste tipo de informação por parte dos intervenientes locais no período de férias do turista. Situação que necessita de ser revista, uma vez que 88,8% dos turistas inquiridos demonstraram que “Concordam” ou “Concordam totalmente” com a transmissão deste género de informações no decorrer das atividades turísticas por si experienciadas. Por fim, ainda foi verificada uma correlação positiva entre a preocupação ambiental do turista e a avaliação da sua experiência de contacto com a comunidade local, isto é, quanto mais elevada se demonstrar a preocupação ambiental do turista, mais positiva se verifica a avaliação da sua experiência com os locais.

A participação da população residente no planeamento do ecoturismo da região, ajuda a estabelecer confiança na sustentabilidade do turismo a longo prazo,

assegurando uma gestão sustentável dos recursos naturais e reduzindo os efeitos negativos adversos no meio ambiente. Desta forma, tornou-se imprescindível incluir neste estudo a percepção do residente no que diz respeito aos impactos socioeconómico e ambiental resultantes do aumento da afluência turística, 73,1% da amostra inquirida tem como residência o concelho de Ponta Delgada, sendo o maior e mais populoso concelho da R.A.A. A grande maioria dos 376 residentes inquiridos, dado o aumento exponencial do turismo, verifica um aumento no preço dos produtos e serviços, uma diminuição na capacidade de resposta dos serviços ao residente e numa maior dificuldade de estacionamento na zona de residência. Contudo, reconhece que este aumento se traduziu na criação de postos de trabalho para os residentes, como fator impulsionador da produção e comercialização de produtos locais, na criação de novos serviços e no aumento de medidas de preservação do meio ambiente. Apesar de 41,7% dos inquiridos avaliar positivamente o contacto que já obteve com turistas e 50,3% gostaria que a comunidade fosse mais envolvida com a experiência do turista, são unanimemente detetados vários impactos ambientais causados pelo turista como o aumento do trânsito, do lixo e da degradação paisagística. Ainda assim, apresentadas as variáveis negativas e positivas do aumento do turismo para o residente, 48,4% dos residentes inquiridos concordam ou concordam totalmente que com o aumento do turismo perderam qualidade de vida, 23,4% não concordam nem discorda, manifestando não ter uma opinião fundamentada, e 28,2% discorda ou discorda totalmente que perdeu qualidade de vida com o aumento do turismo. Assim conclui-se que maioritariamente, na opinião do residente, os aspetos negativos do aumento da afluência turística, sobrepõem-se aos aspetos positivos. Adicionalmente, 54,5% dos residentes inquiridos não estão satisfeitos com o planeamento do desenvolvimento turística apresentado pelo Governo Regional, demonstra-nos o descontentamento dos residentes como efetivamente o turismo tem vindo a ser orientado pelo Governo, onde muitas vezes o que está comprometido em projetos como o POTRAA e o PReDSA, na realidade não é

implementado na sua totalidade. Como foi analisado através do coeficiente de correlação de Pearson, que detetou uma correlação positiva entre os residentes que sentem que perderam qualidade de vida com o aumento do turismo, e os que consideram que diminuíram as medidas de preservação do meio ambiente. As empresas do setor turístico são os agentes locais de maior contacto com o turista, assim sendo, são os principais responsáveis pela experiência proporcionada ao turista fazendo ou não que este regresse a este destino e divulgue a sua experiência no seu país de residência. Este grupo de *stakeholders* de um desenvolvimento sustentável do turismo, demonstra-se determinante para o ecoturismo, uma vez que estas empresas são o meio para se praticar o verdadeiro ecoturismo, conservando o meio ambiente, o bem-estar da população local e envolvendo a interpretação e a vertente educacional. Das 118 empresas inquiridas, 76 têm como seu subsetor o alojamento, 28 pertence ao subsetor da animação turística, 12 pertencem à restauração e ainda foi possível recolher o parecer de 2 *Rent-a-car's*. Dos postos de trabalho disponibilizados pelas empresas inquiridas, na larga maioria 75% a 100% são ocupados por população local, representando a preferência por empregar residentes. Este fenómeno é explicado por 96,6% das empresas terem origem regional, assim dando lugar principalmente a familiares, amigos e conhecidos. Das empresas inquiridas 50%, auto classificaram a sua preocupação ambiental como máxima, 5 em 5, e 36,4% classificaram com 4 em 5, revelando que as empresas na sua maioria consideram ter em conta o impacto ambiental no desenvolver das suas atividades profissionais, mas apenas 11,9% das empresas inquiridas detém algum tipo de certificação ambiental. Quando correlacionada a variável referente à preocupação ambiental da empresa com as variáveis: preferências de empregar trabalhadores locais, aplicam mais medidas de aproximação da comunidade local aos turistas e transmitem mais informações sobre consciencialização ambiental, todas estas relações demonstraram-se inversas, ou seja, quando maior a preocupação ambiental das empresas menor as variáveis descritas. Segunda as

empresas, a sobrelotação dos seus setores de atividade tem vindo a aumentar exponencialmente, mas em relação à competitividade as respostas demonstram-se repartidas, não existindo uma maioria absoluta. Apenas em 41,5% das empresas, foram verificadas medidas que têm por objetivo a aproximação da comunidade local aos turistas, realçando como já havia sido mencionado acima, que as empresas necessitam de introduzir mais medidas deste género, pois o turista demonstra-se recetivo. Em relação aos turistas que as empresas inquiridas prestaram serviços, estas classificaram, 47,5%, com 4 em 5, demonstrando que os turistas que visitam a região apresentam uma preocupação ambiental acima da média.

Foi realizado um estudo no Parque Nacional da Serra da Estrela, a residentes, a empresários e turistas, onde foi possível concluir, que os residentes inquiridos consideraram que o aumento do turismo no Parque não se traduziu numa projeção positiva na sua qualidade de vida. Esta realidade foi igualmente verificada no presente estudo, onde os residentes, embora reconheçam alguns fatores positivos como a criação de postos de trabalho, em regra geral, perderam mais do que aquilo que ganharam. Divergindo deste estudo temos os impactos ambientais identificados, onde a população local do Parque Nacional da Serra da Estrela não identifica impactos como degradação ambiental e interferência nos costumes, como a população de São Miguel que identifica inúmeros impactos associados ao aumento do turismo. As empresas na Serra da Estrela, tal como na ilha de São Miguel, identificaram barreiras burocráticas e a existência de uma única época alta, em São Miguel a época de verão, e na Serra da Estrela a época de inverno. Mas como o objetivo final de ambas ser o de ampliar a consciência sobre a necessidade de uma nova abordagem sobre a prática do turismo, com a preocupação da preservação do meio ambiente e dos recursos naturais e, ao mesmo tempo, com um comprometimento em contribuir para o desenvolvimento da região.

Desta forma, e conforme o estudo elaborado o ecoturismo em São Miguel demonstrou-se minimalista, alicerçado no sossego e na beleza das paisagens naturais disseminadas por toda a ilha, em terra e no mar. A educação ambiental transmitida aos turistas e à comunidade local foi discreta e não foram claros os benefícios gerados, numa perspectiva de sustentabilidade socioeconómica.

O ecoturista foi um indivíduo adulto ou jovem adulto, homem ou mulher, português, possuía habilitações literárias elevadas, viajando principalmente nos meses de junho, julho e agosto. Foi assíduo nas visitas a ambientes naturais, procurava o contacto com a natureza, o sossego e a tranquilidade, permanecia, em média, 3 a 5 dias na ilha de São Miguel, e estava na ilha pela primeira vez. O ecoturista expressou uma tendência sobre o princípio *willing to pay*, classificando positivamente a sua experiência com a comunidade local e demonstrou-se receptivo a informações de consciencialização ambiental, concordando que uma certificação ambiental é um fator de relevo na decisão final de escolha de um produto ou serviço.

Concluindo, segundo perspectiva recolhida dos principais *stakeholders* que envolve o ecoturismo na ilha de São Miguel, no que diz respeito ao impacto socioeconómico verificado, este pode ser considerado positivo. Uma vez que é reconhecido pela generalidade dos inquiridos, os benefícios em termos de criação de postos de trabalho, abertura de novas empresas, aumento na produção e comercialização de produtos locais, criação e melhoramento dos serviços locais e dado que a grande maioria das empresas afetas ao turismo são de origem local, significa que o dinheiro despendido pelos turistas permanece na região. No que toca ao impacto ambiental, este manifesta-se negativo. Embora vários esforços estão a ser feitos no sentido de minimização e educação ambiental, ainda não se revela suficiente, uma vez que o aumento do turismo resultou no aumento do trânsito local, na quantidade de lixo produzida e na degradação da paisagem. Com as próprias empresas referirem que o desenvolvimento das suas atividades poderia ser processado de uma forma mais ecológica, mas que dado o

investimento necessário e com todos os encargos financeiros existentes torna-se impossível.

# Capítulo 6

## Limitações e sugestões para futuras investigações

No desenvolver da presente investigação foram inúmeras as limitações e adversidades encontradas, no entanto estas foram canalizadas como um processo de aprendizagem, fortalecendo assim os métodos aplicados neste estudo. Desta forma, verificaram-se as seguintes limitações:

- 1) Estudo realizado na época baixa, onde a afluência turística verificada é reduzida;
- 2) Falta de aderência por parte do turista aos *QR Codes* afixados para resposta ao questionário;
- 3) Amostra reduzida, no que diz respeito ao *stakeholder* turistas;
- 4) Distribuição da amostra das empresas do setor turístico, no que diz respeito ao seu ramo de atividade, verificando poucas empresas *rent-a-car's* e restaurantes;
- 5) Falta de estudos sobre o ecoturismo nos Açores, que poderiam dar uma maior contribuição a esta investigação;
- 6) A pandemia COVID-19, embora se manifestando de forma mais intensa no período final da minha investigação, constituiu um forte obstáculo à sua finalização.

No que diz respeito a possíveis sugestões para futuras investigações na área de estudo realizada, em virtude da presente, conclui-se que se deve prosseguir, nas próximas investigações, com a complementação no grupo de *stakeholders* analisados, inserindo as Câmaras Municipais, a Direção Regional do Ambiente e a Secretaria Regional da Energia, Ambiente e Turismo, que infelizmente devido

à falta de resposta de algumas destas entidades não foi possível adicioná-las neste estudo. Também é sugerido um alargamento do espaço geográfico analisado, englobando às restantes oito ilhas do arquipélago dos Açores, assim tornando o estudo mais representativo da realidade insular e disponibilizando investigações que são extremamente importantes para o desenvolvimento destas regiões muitas vezes esquecidas.

# Bibliografia

Agência Portuguesa do Ambiente. (2017). Estrat\u00e9gia Nacional de Educa\u00e7\u00e3o Ambiental 2020.

[https://apambiente.pt/zdata/DESTAQUES/2017/ENEA/AF\\_Relatorio\\_ENEA2020.pdf](https://apambiente.pt/zdata/DESTAQUES/2017/ENEA/AF_Relatorio_ENEA2020.pdf) [2020/02/05; 13H 15M]

Agrawal, A., & Redford, K. H. (2006). Poverty, development, and biodiversity conservation: Shooting in the dark? *New York: Wildlife Conservation Society*. 1530-4426

Allcock, A., & Evans-Smith, D. (1994). National ecotourism strategy. *Commonwealth Dept. of Tourism*.

Archer, B., Cooper, C., & Ruhanen, L. (2005). The positive and negative impacts of tourism. *Global tourism*. 3. 79-102.

Beske-Janssen, P., Johnson, M. P., & Schaltegger, S. (2015). 20 years of performance measurement in sustainable supply chain management-what has been achieved? *Supply chain management: An international Journal*.

Bluwstein, J. (2017). Creating ecotourism territories: Environmentalities in Tanzania's community-based conservation. *Geoforum*. 83. 101-113.

Bramwell, B., & Lane, B. (1993). Sustainable tourism: An evolving global approach. *Journal of sustainable tourism*. 1(1). 1-5.

Budeanu, A. (2005). Impacts and responsibilities for sustainable tourism: a tour operator's perspective. *Journal of cleaner production*. 13(2). 89-97.

Butler, R. W. (1992). Alternative tourism: The thin edge of the wedge. *Tourism alternatives*. 31-46.

Ceballos-Lascur\u00e1in, H. (1987). *Estudio de Perfectibilidad Socioecon\u00f3mica del Turismo Ecol\u00f3gico y Anteproyecto arquitect\u00f3nico y urban\u00edstico del Centro de Turismo Ecol\u00f3gico de Slan Kalan, Quintana Roo, M\u00e9xico*. M\u00e9xico: Sedue.

Charnley, S. (2005). From nature tourism to ecotourism? The case of the Ngorongoro Conservation Area, Tanzania. *Human Organization*. 75-88.

Cobbinah, P. B., Black, R., & Thwaites, R. (2015). Ecotourism implementation in the Kakum Conservation Area, Ghana: Administrative framework and local community experiences. *Journal of Ecotourism*. 14(2-3). 223-242.

Costa, S., Santana, P., Lobo, G., Almeida, J., Castro, F., Gonçalves, P., ... & Brito, A. G. (2006). Perspectivas para a sustentabilidade: um desafio na Região Autónoma dos Açores. *Revista Engenharia Civil*.

Dearden, P., & Harron, S. (1994). Alternative tourism and adaptive change. *Annals of tourism research*. 21(1). 81-102.

Decreto Legislativo Regional (2008.Ago.11). DIÁRIO DA REPÚBLICA: I SÉRIE. n.º 154 pp. 5414-5451.

Ewart, A. (1989) *Outdoor Adventure Pursuits: Foundations, Models, and Theories*. Columbus, Ohio, USA: Publishing Horizons.

Fundo de Maneio, Lda & Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento. (2018). *Açores-Guia do investidor para o turismo sustentável*. Lisboa: FLAD.

Gee, C. Y. Fayos. Solá, E. (1997). *International Tourism: A Global Perspective*. Madrid: World Tourism Organization.

Goodland, R. (1995). The concept of environmental sustainability. *Annual review of ecology and systematics*. 26(1). 1-24.

Graburn, N., & Smith, V. (1989). Hosts and guests: The anthropology of tourism. *University of Pennsylvania Press*.

Hardy, A. L., & Beeton, R. J. (2001). Sustainable tourism or maintainable tourism: Managing resources for more than average outcomes. *Journal of Sustainable tourism*. 9(3). 168-192.

Higham, J. E. (Ed.). (2007). Critical issues in ecotourism: understanding a complex tourism phenomenon. *Routledge*.

Honey, M. (1999) *Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise?* Washington, DC: Island Press.

Hsu, P. H. (2019). Economic impact of wetland ecotourism: An empirical study of Taiwan's Cigu Lagoon area. *Tourism Management Perspectives*. 29. 31-40.

Humavindu, M., & Barnes, J. I. (2006). *The identification and quantification of best practice in innovative financing for biodiversity conservation and sustainable use in Namibia* (No. 75). Environmental Economics Unit, Directorate of Environmental Affairs, Ministry of Environment and Tourism.

Ingram, C. D., & Durst, P. B. (1987). *Marketing nature-oriented tourism for rural development and wildlands management in developing countries: a bibliography*. General Technical Report SE-44, Asheville, NC: US Dept of Agriculture, Forest Service, Southeastern Forest Experiment Station.

IPDT Instituto do Turismo. (2019). Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores. [http://azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM\\_ACORES2.pdf](http://azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM_ACORES2.pdf) [2020/02/19; 18H 05M]

Jackson, S. L. (2015) *Research Methods and Statistics: A Critical Thinking Approach*. Hampshire: Cengage Learning.

Kagarama, J., Bizoza, A., & Kayigamba, C. (2012). *Assessment of performance of the revenue sharing implementation during 2005–2010*. Kigali: Rwanda development Board.

Laarman, J.G. and Durst, P.B. (1987) Nature travel and tropical forests. FREI Working Paper Series. *Southeastern Center for Forest Economics Research*. North Carolina State University, Raleigh.

Lindberg, K. (1991) Policies for Maximizing Nature Tourism's Ecological and Economic Benefits. *International Conservation Financing Project Working Paper*. Washington, DC: World Resources Institute.

Margaryan, L., & Stensland, S. (2017). Sustainable by nature? The case of (non) adoption of eco-certification among the nature-based tourism companies in Scandinavia. *Journal of Cleaner Production*. 162. 559-567.

Coronado Martínez, Y., Rosas Baños, M. and Cerón Monroy, H. (2018). Ecotourism as a path to sustainable development in an isolated Magic Town: The case study of La Trampa, Mexico. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*. 25(1). 23-38.

Masud, M. M., Aldakhil, A. M., Nassani, A. A., & Azam, M. N. (2017). Community-based ecotourism management for sustainable development of marine protected areas in Malaysia. *Ocean & Coastal Management*. 136. 104-112.

Moniz, A. I. A. (2006). *A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão: o caso dos Açores*. Dissertação de Doutoramento apresentada na Universidade dos Açores.

Moon, Wanki & Florkowski, Wojciech & Brueckner, Bernhard & Schonhof, Ilona. (2002). Willingness to Pay for Environmental Practices: Implications for Eco-Labeling. *Land Economics*. 78. 88–102.

Munasinghe, M. (1993). The economist's approach to sustainable development. *Finance and Development*. 30(4). 16.

OTA. (2018). Inquérito à satisfação do turista que visita os Açores, Verão IATA 2018. <https://otacores.com/inquerito/verao-iata-2018/> [2020/02/21; 16H 30M]

Quadros, M. (2017). *Perceções dos residentes sobre os impactos do turismo na comunidade local*. Dissertação de Doutoramento apresentada na Universidade dos Açores.

Rivera, M.; Croes, R.; Lee, S. (2015), Tourism development and happiness: A residents' perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*.

Santos, F. A. S. D. (2018). *Ecoturismo: Desenvolvimento Turístico e Sustentabilidade Social no Parque Natural Serra da Estrela*. Dissertação de Doutoramento apresentada na Universidade de Coimbra.

Schillinger. (1995). Ecotrip. *The New Republic*. 213. 11-12.

Searcy, C., & Buslovich, R. (2014). Corporate perspectives on the development and use of sustainability reports. *Journal of business ethics*. 121(2). 149-169.

Šegota, T., Mihalič, T., & Kuščer, K. (2017). The impact of residents' informedness and involvement on their perceptions of tourism impacts: The case of Bled. *Journal of Destination Marketing & Management*. 6(3). 196-206.

Silva, F. (2013). *Turismo na natureza como base do desenvolvimento turístico responsável nos Açores*. Universidade de Lisboa: Instituto de Geografia e Ordenamento do Território.

Southgate, C. R. (2006). Ecotourism in Kenya: The vulnerability of communities. *Journal of ecotourism*. 5(2). 80-96.

SREA. (2011). Principais resultados definitivos dos CENSOS 2011 Açores. [https://srea.azores.gov.pt/conteudos/Relatorios/lista\\_relatorios.aspx?idc=29&ids\\_c=1115&lang\\_id=1](https://srea.azores.gov.pt/conteudos/Relatorios/lista_relatorios.aspx?idc=29&ids_c=1115&lang_id=1) [2020/02/18; 11H 06M]

SREA. (2016). Inquérito ao turismo internacional na Região Autónoma dos Açores. [https://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Artigos/detalhe\\_artigo.aspx?idc=26&ida=8464&lang\\_id=1](https://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=26&ida=8464&lang_id=1) [2020/01/29; 20H 13]

SREA. (2018). Inquérito aos residentes sobre o turismo nos Açores. <https://srea.azores.gov.pt/upl/%7Bd716383a-af4d-4223-b347-080f26e695f6%7D.pdf> [2020/02/03; 18H 47M]

SREA. (2019). Séries Anuais relativas ao turismo. [https://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Relatorios/lista\\_relatorios.aspx?idc=6194&idsc=6712&lang\\_id=1](https://srea.azores.gov.pt/Conteudos/Relatorios/lista_relatorios.aspx?idc=6194&idsc=6712&lang_id=1) (2020/01/19; 12H 00M)

Stone, M., & Wall, G. (2004). Ecotourism and community development: case studies from Hainan, China. *Environmental management*. 33(1). 12-24.

The International Ecotourism Society. (2015). Ecotourism. <https://ecotourism.org/> [2020/01/27; 09H 40M]

Valente, I. M. F., do CEIS20, I. I., Centro, F. C. T., & Saramago, J. (2013). A Construção de um conceito–Região Ultraperiférica. *Revista Debater a Europa*. 8. 111-151.

Walter, P., Regmi, K. D., & Khanal, P. R. (2018). Host learning in community-based ecotourism in Nepal: The case of Sirubari and Ghalegaun homestays. *Tourism management perspectives*. 26. 49-58.

WCED, S. W. S. (1987). *World commission on environment and development*. Our common future. 17. 1-91.

Weaver, D. B. (1999). Magnitude of ecotourism in Costa Rica and Kenya. *Annals of tourism research*. 26(4). 792-816.

# Anexos

- Anexo I – Questionário administrado ao turista (português)



## Inquérito ao turista

O presente inquérito insere-se no âmbito de uma investigação a cargo de Frederico Cabral para dissertação de mestrado em Gestão de Serviços pela Católica Porto Business School da Universidade Católica Portuguesa. O título do projeto é "Estudo sobre a sustentabilidade do ecoturismo na ilha de São Miguel, da Região Autónoma dos Açores". Os dados são confidenciais e serão analisados numa perspetiva científica. A participação é voluntária. O inquirido é livre de responder às questões que entender e de desistir a qualquer momento.

### 1. Género

Masculino  Feminino

### 2. Idade

18-25 anos  26-33 anos  34-41 anos  42-49 anos  50-57 anos  58-65 anos  66-73 anos  >74 anos

### 3. Habilitações literárias

Ensino Básico  Ensino Secundário  Curso tecnológico/profissional/outro (Equivalência ao ensino secundário)

Bacharelato  Licenciatura  Pós-Graduação  Mestrado  Doutoramento

### 4. Profissão

\_\_\_\_\_

### 5. País de residência

Portugal  Outro: \_\_\_\_\_

### 6. Período de estadia na ilha de São Miguel

≤ 2 dias  3 a 5 dias  6 a 8 dias  ≥ 9 dias

### 7. Assinale o(s) objetivo(s), que mais se identifica, na escolha de São Miguel como destino da sua viagem

Fuga à rotina

Sossego e tranquilidade/relaxamento

Novos conhecimentos

Exploração física de lugares

Fuga aos locais de turismo convencional

Contacto com a natureza

Recuperação de energias

Beleza das paisagens

Investigação científica

Desportos radicais

Motivos profissionais ou de negócios

Visita a familiares ou amigos

8. Valor estimado despendido em alojamento, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel?

< 20€  20€ a 40€  40€ a 60€  60€ a 80€  80€ a 100€  > 100€

9. Qual o seu parecer dos custos anteriormente enunciados?

1 2 3 4 5

Insatisfatório      Muito Bom

10. Valor estimado despendido em alimentação, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel?

< 20€  20€ a 40€  40€ a 60€  60€ a 80€  80€ a 100€  > 100€

11. Qual o seu parecer dos custos anteriormente enunciados?

1 2 3 4 5

Insatisfatório      Muito Bom

12. Valor estimado despendido em atividades, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel?

< 10€  10€ a 30€  30€ a 50€  50€ a 70€  70€ a 90€  > 90€

13. Qual o seu parecer dos custos anteriormente enunciados?

1 2 3 4 5

Insatisfatório      Muito Bom

14. Valor estimado despendido em transportes, por dia e por pessoa, no período de estadia na ilha de São Miguel?

< 10€  10€ a 30€  30€ a 50€  50€ a 70€  70€ a 90€  > 90€

15. Qual o seu parecer dos custos anteriormente enunciados?

1 2 3 4 5

Insatisfatório      Muito Bom

16. Qual a sua opinião relativamente à taxa de dois euros, aplicada à entrada na zona dos cozidos da lagoa das furnas?

Discordo totalmente  Discordo  Não concordo nem discordo  Concordo  Concordo totalmente

17. Qual a sua opinião relativamente à taxa turística de dois euros à noite, até um máximo de três noites, aplicada aos alojamentos no município da Povoação?

Discordo totalmente  Discordo  Não concordo nem discordo  Concordo  Concordo totalmente

18. Como classifica a sua experiência de contacto com a comunidade local?

Péssima  Má  Satisfatória  Boa  Excelente

19. Como classifica as infraestruturas de apoio ao turismo por si utilizadas?

Péssimas  Más  Satisfatórias  Boas  Excelentes

20. Deparou-se com algum entrave à realização de alguma atividade em período de férias na ilha?

Sim  Não

20.1. Em caso de resposta afirmativa, qual foi o entrave verificado?

---

---

21. Como classifica a sua preocupação ambiental de 1 a 5?

1      2      3      4      5

Preocupação mínima                                    Preocupação máxima

22. Durante o seu período de férias em São Miguel, foi lhe transmitido algum tipo de informação referente à preservação do meio ambiente?

Sim  Não

22.1. Em caso de resposta afirmativa, onde lhe foi transmitida tal informação?

---

---

23. Qual a sua opinião acerca da transmissão de informações para o incentivo da consciencialização ambiental durante atividades turísticas?

Discordo totalmente  Discordo  Não concordo nem discordo  Concordo  Concordo totalmente

**24. Na escolha de um serviço, uma certificação ambiental é um fator de relevo na sua decisão final?**

Discordo totalmente  Discordo  Não concordo nem discordo  Concordo  Concordo totalmente

**25. Selecione o(s) impacto(s) que denotou que a afluência turística é causadora no meio ambiente da ilha de São Miguel**

Nenhum

Congestionamento dos trilhos/atividades

Erosão/degradação do meio ambiente

Barulho/ruído

Desflorestação/deterioração da flora

Stress na fauna

Lixo e restos de alimentos

Trânsito rodoviário

Outro: \_\_\_\_\_

**26. Refira o melhor momento do seu período de férias em São Miguel**

---

---

---

---

---

**27. Refira o pior momento do seu período de férias em São Miguel**

---

---

---

---

---

- Anexo II – Questionário administrado ao turista (inglês)



**CATOLICA**  
**CATÓLICA PORTO**  
**BUSINESS SCHOOL**  
 PORTO

**Tourist Survey**

This survey is part of an investigation lead by Frederico Cabral for a Master's dissertation in Service Management by Católica Porto Business School. The project's title is "The study of the sustainability of Ecotourism in the island of São Miguel, Azores". All data is confidential and will be analysed from a scientific perspective. Participation in this survey is voluntary, so the person is free to answer only the questions he wants to and to give up at any time.

**1. Gender**

Male  Female

**2. Age**

18-25 years old  26-33 years old  34-41 years old  42-49 years old  
 50-57 years old  58-65 years old  66-73 years old  >74 years old

**3. Academic qualification**

Primary School  Secondary School  Course with secondary school equivalent degree  
 Associate degree  Bachelor's degree  Postgraduate  Master's degree  Doctorate

**4. Job**

\_\_\_\_\_

**5. Country you currently live in**

\_\_\_\_\_

**6. How many days are you staying in São Miguel?**

≤ 2 days  3 to 5 days  6 to 8 days  ≥ 9 days

**7. Select the most important objectives when choosing São Miguel as your travel destination:**

- Escape your routine
- Peace and quiet/relaxation
- Knowledge
- Explore new places
- Escape conventional tourism destinations
- Contact with nature
- Recover energy
- Beautiful landscapes
- Scientific investigation
- Extreme sports
- Business
- Visit family/friends

8. Estimated amount of money spent on accommodation, per day and per person, during your stay on the island of São Miguel?

< 20€  20€ to 40€  40€ to 60€  60€ to 80€  80€ to 100€  > 100€

9. What's your thoughts on the above costs?

1 2 3 4 5  
Unsatisfactory      Very Good

10. Estimated amount of money spent on food, per day and per person, during your stay on the island of São Miguel?

< 20€  20€ to 40€  40€ to 60€  60€ to 80€  80€ to 100€  > 100€

11. What's your thoughts on the above costs?

1 2 3 4 5  
Unsatisfactory      Very Good

12. Estimated amount of money spent on activities, per day and per person, during your stay on the island of São Miguel?

< 10€  10€ to 30€  30€ to 50€  50€ to 70€  70€ to 90€  > 90€

13. What's your thoughts on the above costs?

1 2 3 4 5  
Unsatisfactory      Very Good

14. Estimated amount of money spent on transports, per day and per person, during your stay on the island of São Miguel?

< 10€  10€ to 30€  30€ to 50€  50€ to 70€  70€ to 90€  > 90€

15. What's your thoughts on the above costs?

1 2 3 4 5  
Unsatisfactory      Very Good

16. What is your opinion regarding the two-euro fee, applied at the entry of Furnas lagoon zone?

Totally disagree  Disagree  Don't agree or disagree  Agree  Totally agree

17. What is your opinion regarding the two euros tourist fee, per night, up to a maximum of three nights, applied to all accommodation in Povoação?

Totally disagree  Disagree  Don't agree or disagree  Agree  Totally agree

18. How do you classify your contact experience with the local community?

Very bad  Bad  Satisfactory  Good  Excellent

19. How do you classify the tourism support infrastructures you use in this island?

Very bad  Bad  Satisfactory  Good  Excellent

20. Did you face any obstacle when trying to do an activity on the island?

Yes  No

20.1. If your answer was "Yes", then what was the obstacle you faced?

---

---

21. How do you rate your environmental concern from 1 to 5?

1      2      3      4      5

Minimum concern                                    Maximum concern

22. During your vacation in São Miguel, were given to you any kind of information regarding the preservation of the environment?

Yes  No

22.1. If your answer was "Yes", then where and how was this information given to you?

---

---

23. What is your opinion about the transmission of information to encourage environmental awareness during tourist activities?

Totally disagree  Disagree  Don't agree or disagree  Agree  Totally agree

**24. When choosing a service, is an environmental certification a factor you take in consideration for your final decision?**

- Totally disagree  Disagree  Don't agree or disagree  Agree  Totally agree

**25. Select the impacts that tourism influx is causing to the environment of São Miguel Island**

- None  
 Overcrowded trails  
 Erosion/degradation of the environment  
 Noise pollution  
 Deforestation  
 Wildlife stress  
 Trash and food scraps  
 Road traffic  
 Other: \_\_\_\_\_

**26. Mention the best moment of your vacation in São Miguel**

---

---

---

---

---

**27. Mention the worst moment of your vacation in São Miguel**

---

---

---

---

---

- Anexo III – Questionário administrado ao residente

## Impacto do Turismo nos Açores - Residentes

O presente inquérito insere-se no âmbito de uma investigação a cargo de Frederico Cabral para dissertação de mestrado em Gestão de Serviços pela Católica Porto Business School da Universidade Católica Portuguesa. O título do projeto é "Estudo sobre a sustentabilidade do ecoturismo na ilha de São Miguel, da Região Autónoma dos Açores".

Os dados são confidenciais e serão analisados numa perspetiva científica.

A participação é voluntária. O inquirido é livre de responder às questões que entender e de desistir a qualquer momento.

**\*Obrigatório**

**Nota: Em caso de estar a responder ao inquérito através de um smartphone, mantenha-o na posição horizontal. Obrigado.**

**Género \***

Masculino

Feminino

Idade \*

- 18 - 25 anos
- 26 - 33 anos
- 34 - 41 anos
- 42 - 49 anos
- 50 - 57 anos
- 58 - 65 anos
- 66 - 73 anos
- > 74 anos

Habilitações Literárias \*

- Ensino básico
- Ensino secundário
- Curso tecnológico/profissional/outro (Equivalência ao ensino secundário)
- Bacharelato
- Licenciatura
- Pós-Graduação
- Mestrado
- Doutoramento

Profissão \*

A sua resposta



Concelho de residência \*

- Ponta Delgada
- Vila Franca do Campo
- Ribeira Grande
- Lagoa
- Nordeste
- Povoação

Duração do atual local de residência \*

- < 1 ano
- 1 a 3 anos
- 3 a 6 anos
- > 6 anos

Considera que, mediante o desenvolvimento turístico, verificou-se um aumento no preço dos produtos e serviços? \*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

O aumento do turismo cria postos de trabalho para os residentes? \*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

Considera que o dinheiro gasto pelos turistas na região permanece na mesma? \*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

O turismo impulsiona a produção e comercialização de produtos locais? \*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

Considera que o aumento do turismo \*

|                                                                    | Discordo totalmente   | Discordo              | Não concordo nem discordo | Concordo              | Concordo totalmente   |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Aumentou o trânsito na região                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aumentou a dificuldade de estacionamento na sua zona de residência | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Diminuiu a capacidade de resposta de serviços aos residentes       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Perdeu-se qualidade de vida                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

O turismo ajuda na criação de novos serviços que servem os residentes? \*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

A sua avaliação do contacto que já obteve com turistas é: \*

- Positiva
- Negativa
- Neutra

Considera que o aumento do turismo altera os costumes e tradições locais? \*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

No seu ponto de vista, os turistas comportam-se com responsabilidade ecológica? \*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

Gostaria que a comunidade fosse mais envolvida com a experiência do turista? \*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

Na sua opinião, o aumento do turismo: \*

|                                                    | Discordo totalmente   | Discordo              | Não concordo nem discordo | Concordo              | Concordo totalmente   |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Aumenta a quantidade de lixo produzida             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aumenta a degradação da paisagem                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Diminui os espaços verdes e a natureza             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Diminui as medidas de preservação do meio ambiente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Acha que o governo está a fazer um bom papel no planeamento do desenvolvimento turístico na região? \*

- Sim
- Não
- Sem opinião fundamentada

- Anexo IV – Questionário administrado às empresas do setor turístico



### Inquérito a Empresa do Ramo Turístico

O presente inquérito insere-se no âmbito de uma investigação a cargo de Frederico Cabral para dissertação de mestrado em Gestão de Serviços pela Católica Porto Business School da Universidade Católica Portuguesa. O título do projeto é "Estudo sobre a sustentabilidade do ecoturismo na ilha de São Miguel, da Região Autónoma dos Açores". Os dados são confidenciais e serão analisados numa perspetiva científica. A participação é voluntária. O inquirido é livre de responder às questões que entender e de desistir a qualquer momento.

#### 1. Inquirido

1.1 Nome: \_\_\_\_\_ 1.3 Data: \_\_\_\_\_  
 1.2 Função: \_\_\_\_\_

#### 2. Empresa

2.1 Identificação: \_\_\_\_\_  
 2.2 Ano do Alvará: \_\_\_\_\_  
 2.3 Ramo de atividade: \_\_\_\_\_  
 2.4 Endereço: \_\_\_\_\_  
 2.5 Empresa:  Local  Nacional  Internacional

3. Quantos postos de trabalho a empresa oferece?

\_\_\_\_\_

4. Quantos destes postos de trabalho são representados por locais?

\_\_\_\_\_

5. A empresa detém alguma certificação ambiental?  Sim  Não

5.1 Qual?

\_\_\_\_\_

6. Identifique os três meses de maior procura turística para a sua empresa:

Janeiro  Fevereiro  Março  Abril  Maio  Junho  Julho  Agosto  Setembro  Outubro  Novembro  
 Dezembro

7. Considera os turistas determinantes para a sustentabilidade do seu negócio?

\_\_\_\_\_

8. A sua empresa depreende algum tipo de investimento estrangeiro?

Sim  Não

9. Na sua opinião, o grau de sobrelotação do seu setor de atividade tem vindo a aumentar exponencialmente?

---

10. Considera que a competitividade do seu setor de atividade é:

Equilibrada  Desequilibrada  Sem opinião fundamentada

11. Existe algum tipo de medida, na sua atividade, que tenha por objetivo a aproximação da comunidade local aos turistas?

Sim  Não

11.1 Qual é a medida?

---

12. Considera que a afluência turística verificada nos últimos anos, obriga à instauração de práticas de sustentabilidade ambiental?

---

13. Como classificaria de 1 a 5 a preocupação ambiental da sua empresa?

1      2      3      4      5

Preocupação mínima Preocupação máxima

14. É desenvolvida pela sua empresa alguma prática de cariz sustentável em relação à preservação da natureza?

Sim  Não

14.1 Qual?

---

15. É transmitida alguma informação de consciencialização ambiental no decorrer das atividades desenvolvidas com turistas?

Sim  Não

16. Como classificaria de 1 a 5 a preocupação ambiental dos turistas aos quais prestou serviços?

1      2      3      4      5

Preocupação mínima Preocupação máxima

17. No seu ponto de vista, seria possível o desenvolvimento da sua atividade numa vertente mais ecológica?

Sim  Não

18. Que medidas sustentáveis aplicaria na sua empresa? E quais os entraves à sua realização?

---

---

---

- Anexo V – Tabela de prémios relativos à sustentabilidade atribuídos à Região Autónoma dos Açores

| <b>Prémios de Sustentabilidade dos Açores</b> |                                                               |                                                                  |                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ano</b>                                    | <b>Prémio</b>                                                 | <b>Organização</b>                                               | <b>Observações</b>                                                                                                      |
| 2019                                          | Certificado Silver de destino turístico sustentável pela GSTC | Global Sustainable Tourism Council em parceria com a Earth Check | Primeiro arquipélago do mundo a conseguir o certificado de destino turístico sustentável pela GSTC                      |
| 2019                                          | Melhores Práticas de proteção do património subaquático       | UNESCO                                                           | Açores considerados um dos cinco melhores exemplos nas melhores práticas de proteção do património cultural subaquático |
| 2019                                          | Melhores Paisagens da Europa                                  | European Best Destination                                        | Salientando a Lagoa do Fogo, as Plantações de Chá e a Quinta das Buganvilias como sítios imperdíveis                    |
| 2018                                          | Top 10 dos destinos mais sustentáveis do mundo                | Green Destinations                                               | Primeiro lugar na categoria "Melhor destino do Atlântico"                                                               |
| 2018                                          | Top 100 dos destinos mais sustentáveis do mundo               | Green Destinations                                               | Definindo os Açores como um dos destinos de turismo de natureza de excelência no mundo                                  |
| 2017                                          | Prémio Platina da QualityCoast                                | QualityCoast - Coastal and Marine Union da União Europeia        | Juntamente com outros dois destinos holandeses - Geodereede e Westvoome                                                 |
| 2017                                          | Top 100 dos destinos mais sustentáveis do mundo               | Green Destinations                                               | Mais um ano, os Açores são galardoados, fazendo parte dos 100 destinos mais sustentáveis do mundo                       |
| 2016                                          | Prémio Platina da QualityCoast                                | QualityCoast - Coastal and Marine Union da União Europeia        | Com os Açores a corresponder com 96% dos critérios necessários                                                          |

|      |                                                 |                                                           |                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015 | Prémio Platina da QualityCoast                  | QualityCoast - Coastal and Marine Union da União Europeia | Primeiro, e até então, único destino com este galardão                                                                                      |
| 2014 | Top 100 dos destinos mais sustentáveis do mundo | Green Destinations                                        | Primeiro lugar com 8.9 em 10 pontos possíveis                                                                                               |
| 2014 | Prémio Platina da QualityCoast                  | QualityCoast - Coastal and Marine Union da União Europeia | Sendo criado a versão Platina especificamente para os Açores                                                                                |
| 2013 | Prémio Ouro da QualityCoast                     | QualityCoast - Coastal and Marine Union da União Europeia | Melhor destino QualityCoast da Europa                                                                                                       |
| 2012 | Top 8 trilhos únicos no mundo                   | Bootsnall                                                 | Percurso pedestre das Vinhas da Criação Velha, na ilha do Pico                                                                              |
| 2011 | Top 5 zonas vulcânicas mais apelativas do mundo | World Travel Guide                                        | A World Travel Guide assume as Furnas, na ilha de São Miguel como uma das zonas vulcânicas mais apelativas para ser visitada                |
| 2011 | Cinco melhores ilhas secretas do mundo          | BBC Travel                                                | Ilha do Pico eleita como uma das cinco melhores ilhas secretas do mundo                                                                     |
| 2011 | 8º Melhor destino de Verão                      | National Geographic Traveler                              | A revista destaca a riqueza natural, mas também a riqueza cultural                                                                          |
| 2011 | REGIO STARS AWARDS                              | Fundo de Desenvolvimento Regional Europeu                 | 1º lugar em fotografia de divulgação de um projeto co-financiado                                                                            |
| 2011 | Destino Europeu de Excelência                   | EDEN Innovation Awards                                    | Parque Natural do Faial foi distinguido pelo seu contributo para o fomento da coesão social da ilha, enquanto destino turístico sustentável |

|      |                                                           |                              |                                                                                                                                      |
|------|-----------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2010 | Prémio Melhor entre os Melhores - Natureza                | Comissão Europeia            | Concedido ao projeto "Life Priolo" (2003 e 2008; proteção e restauração da vegetação em risco da floresta da Laurissilva dos Açores) |
| 2010 | Top 10 mundial para observação de cetáceos                | The Sunday Telegraph         | Conceituado jornal inglês aponta os Açores como um dos melhores destinos do mundo para observação de cetáceos                        |
| 2010 | Segundas melhores ilhas do mundo para turismo sustentável | National Geographic Traveler | Competindo com 111 ilhas, os Açores alcançam 84 pontos em 100 possíveis                                                              |
| 2010 | Convenção OSPAR                                           | Comissão OSPAR               | 12 sítios identificados para proteção do ambiente marítimo do Atlântico Nordeste                                                     |
| 2009 | Reservas da Biosfera                                      | UNESCO                       | Ilha do Corvo                                                                                                                        |
| 2007 | Reservas da Biosfera                                      | UNESCO                       | Ilha da Graciosa                                                                                                                     |
| 2007 | Reservas da Biosfera                                      | UNESCO                       | Ilha das Flores                                                                                                                      |
| 2004 | Património Mundial da UNESCO                              | UNESCO                       | Paisagem da Cultura da Vinha do Pico                                                                                                 |
| 1989 | Rede Natura 2000                                          | Comissão Europeia            | 23 Áreas de Preservação Especial<br>15 Áreas de Proteção Especial<br>2 locais de Importância Comunitária                             |
| 1983 | Património Mundial da UNESCO                              | UNESCO                       | Centro Histórico de Angra do Heroísmo                                                                                                |

Fonte: Adaptado de Fundo de Maneio (2018)

- Anexo VI – *Flyer* para angariação de respostas dos turistas



## ARE YOU A TOURIST? AZORES NEED YOUR HELP!



Scan with your smartphone and answer



This survey is part of an investigation lead by Frederico Cabral for a Master's dissertation in Service Management by Católica Porto Business School.

The project's title is "The study of the sustainability of Ecotourism in the island of São Miguel". And the main purpose of this survey is to identify the economic, social and environmental impact of tourism in São Miguel island.

All data is confidential and will be analyzed from a scientific perspective.

Participation in this survey is voluntary, so the person is free to answer only the questions he wants to and to give up at any time.